

DELIBERA N. 198/2024

**XXXXX XXXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/640960/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/11/2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXXX del 27/10/2023 acquisita con protocollo n. 0277002 del 27/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Michael Amoruso;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo residenziale per servizio voce 080/*****23, rappresenta quanto segue: "Dal momento dell'attivazione dell'utenza telefonica (10/01/2023) la linea voce non ha mai funzionato nonostante i numerosi reclami dell'istante. Tim ah sistematicamente aperto e chiuso le lavorazioni senza risolvere effettivamente il problema, il quale è stato risolto definitivamente solo dopo l'avvio del GU5 collegato alla conciliazione conclusasi con un verbale di mancato accordo". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) indennizzo per guasto linea voce di € 1.608 (€6 al giorno per 268 come da delibera); II) spese per la procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta quanto segue: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia che l'utenza in contestazione risulta rientrata in Tim in data 10.01.2023. In merito ai disservizi tecnici si richiama l'art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 1 che "Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono", pertanto a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191. Inoltre il comma 3 di detto articolo stabilisce che" Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1". Tale rintracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire, appunto, la "tracciabilità" di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AGCOM. Ebbene, dalla consultazione del retro cartellino, è possibile verificare, che i TT aperti risultano ripristinati nei tempi previsti e riguardavano perlopiù problemi di navigazione dovuti al modem di proprietà del cliente che non supporta la velocità di 200mb, infatti solo in data 10.05.2023 l'istante segnala la mancata ricezione delle chiamate da Wind dopo il rientro da Fasweb e accetta l'invio di un modem in vendita da Tim (vedi note tecniche allagate). Non si riscontrano, altre segnalazioni di guasto, infatti dalla documentazione in atti non vi è la presenza di reclami scritti inoltrati alla società convenuta successivamente a quelli indicati nel retro cartellino. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi , neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo

che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: “ la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe” (Delibera Corecom Calabria n. 28/2020). Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. Appare palese un'assenza di interesse da parte dell'utente, in ragione del fatto che lo stesso ha tenuto, un comportamento emissivo e inerte, tale da far deporre a favore della carenza di interesse da parte dello stesso a far valere le proprie ragioni, ancor più in assenza di alcuna evidenza documentale di segnalazione/reclamo. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale”.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Con riferimento alla richiesta sub I), indennizzo per guasto linea voce di € 1.608 (€ 6 al giorno per 268 come da delibera), si osserva quanto segue. Il gestore, su cui incombe l'onere della prova, si è limitato ad allegare semplicemente delle schermate estratte dai sistemi gestionali. Per costante orientamento dell'Autorità, tuttavia, “Le schermate estratte dai sistemi gestionali attraverso cui l'operatore traccia le attività relative alle utenze che transitano sulla propria rete non valgono ad escludere la responsabilità del soggetto che le ha generate autonomamente e che intende avvalersene per escludere o limitare la propria responsabilità in ordine ai disservizi dedotti in controversia” (delibera Agcom n. 22/19/CIR). Dai retrocartellini, viceversa, emerge la veridicità di quanto dichiarato dalla parte istante, il quale lamenta di aver più volte segnalato il malfunzionamento della linea e che, puntualmente, ogni segnalazione veniva

aperta e chiusa senza risoluzione della problematica. A fini probatori, il gestore avrebbe potuto produrre documentazione attestante il corretto funzionamento del servizio, ad esempio dettaglio di traffico che ne attestasse l'utilizzo, ma non vi ha provveduto. Non può dunque ritenersi provata dal gestore, a esonero della propria responsabilità, la tempestiva risoluzione dei disservizi lamentati dall'utente; ne rinviene, pertanto, il riconoscimento di un indennizzo pari ad euro 1.266,00, in applicazione dell'art. 6, comma 1, Regolamento indennizzi che prevede, "in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione. Nel calcolo, il dies a quo è l'8/3/2023 (prima segnalazione risultante dal retrocartellino) e il dies ad quem è il 5/10/2023, così come affermato dall'istante, per complessivi 211 giorni. La richiesta sub II) di spese di procedura, non può essere accolta, stante la mancanza di documentazione che attesti particolari spese affrontate dall'utente per la partecipazione alla procedura, di per sé gratuita.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, TIM SPA è tenuta, in compensazione con la posizione debitoria e, per l'eventuale residuo, tramite bonifico bancario, a corrispondere al cliente l'importo complessivo di € 1.266,00 (milleduecentosessantasei/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, a titolo di indennizzo per malfunzionamento con interruzione del servizio.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 28 novembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco