

DELIBERA N. 158/2024

**XXXXXXXXXXXXXXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/602985/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia dell'11/10/2024;

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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 22/04/2023 acquisita con protocollo n. 0110625 del 22/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dott. Francesco Saverio Panza, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla 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 privato per servizi di telefonia fissa relativo all'utenza 080/****836, rappresenta quanto segue: "La mia assistita, mi riferisce di aver sottoscritto contratto telefonico con questa Spett. Società di Telecomunicazioni, per il servizio voce e internet. Fatto sta, che a partire dal 5.2.2023, il servizio internet risultava interrotto con conseguenziale isolamento della linea telefonica in epigrafe indicata, pertanto la mia patrocinata si faceva parte diligente e contattava il Vs. Servizio Clienti che apriva una segnalazione tecnica, e prendeva atto del problema ma alcuna risoluzione veniva posta in essere per far cessare il grave disservizio.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) formulare riscontro alla presente; II) provvedere con la massima urgenza a riattivare il servizio telefonico (voce e internet) sull'utenza telefonica 080/****836; III) trasmettere a mezzo di assegno circolare intestato all'utente ***** la somma di € 650,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva che 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. Dalla consultazione del retro cartellino, è possibile verificare, la presenza di un solo TT, evaso nei tempi previsti dalla normativa vigente. La segnalazione del 05/02/2023 è chiusa in pari data nei tempi previsti e con codice "RF" non rimborsabile per causa cliente [...]. 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. 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, non risulta presentato neanche un Gu5. [...] Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarna documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. [...]. Si suole precisare nulla spetta all'istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto l'unico reclamo presente risulta regolarmente riscontrato." Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). La richiesta sub II) non può essere accolta per le ragioni che seguono. Nelle proprie memorie difensive, il gestore, a supporto della propria posizione, ha esibito, in particolare, le schermate da cui si evince un solo ticket relativo a segnalazioni di guasto, aperto e chiuso entro le tempistiche previste dalle condizioni generali di abbonamento. Inoltre, si rileva che l'istante non ha prodotto alcuna evidenza documentale relativa a ulteriori segnalazioni di guasto, successivi a quello relativo al predetto ticket. Invero, in atti vi è evidenza di un unico reclamo inviato a mezzo pec dal legale dell'istante in data 07/02/2023, pochi giorni prima della proposizione dell'istanza UG (23/02/2023) e comunque tempestivamente riscontrato dall'operatore con nota del 13/02/2023. Le schermate prodotte dall'operatore devono, pertanto, trovare adeguato apprezzamento alla luce dello scarso corredo probatorio offerto in comunicazione dalla parte istante. Si ritiene, infatti, che, per quanto nel presente procedimento viga un riparto dell'onere probatorio improntato al principio del favor utentis (per cui l'istante può limitarsi a dedurre il disservizio, mentre l'operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell'esistenza di cause di esenzione da responsabilità), tale principio deve essere interpretato secondo un criterio di ragionevolezza. Sul punto, l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda di indennizzi sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante» (Del. n. 3/11/CIR). È infatti onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione della richiesta. La richiesta sub III), stante anche il rigetto della domanda principale, non può essere accolta. Nel merito, la richiesta risulta comunque priva di qualsivoglia ragione a sostegno e, in ultima istanza,

di causa petendi. Non si ravvisa, nella descrizione dei fatti, alcuna fattispecie riconducibile a ulteriori ipotesi di indennizzo previste dall'All. A alla delibera n. 347/18/CONS, recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche".

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza non può essere accolta.
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, 11 Ottobre 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

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco