

DELIBERA N. 20/2025

**XXXXX XXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/679221/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 27/02/2025;

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 XXXXX del 09/05/2024 acquisita con protocollo n. 0128899 del 09/05/2024;

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'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizio di telefonia fissa, relativo all'utenza 0883/*****1, rappresenta quanto segue: "Il mio assistito, mi riferisce di aver sottoscritto contratto telefonico con questa Spett. Società di Telecomunicazioni per il servizio voce e internet! Fatto sta, che diversamente da ogni aspettativa, a partire dal 28.9.2023 l'utenza telefonica in oggetto evidenziata risultava del tutto isolata a causa dell'assenza della rete internet! Il mio patrocinato si faceva parte diligente, e contattava repentinamente il servizio clienti di questa Spett. Società, che prendeva atto del problema ed apriva un Ticket tecnico d'intervento n. 0087000438; ma ad oggi, e quindi, ben oltre il termine del 29.9.2023, la problematica tecnica non è stata risolta, pertanto il mio patrocinato si trova ancora del tutto isolato". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) fornire riscontro alla presente; II) rendere totalmente fruibili i servizi telefonici dell'utenza telefonica indicata in epigrafe; III) corrispondere al mio assistito, a mezzo assegno circolare intestato all'utente Sig. *****, da inviare presso il domicilio eletto, la somma di euro; 650,00= a titolo di indennizzo per tutti i disagi patiti e patendi a causa del grave inadempimento contrattuale.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta 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. Ebbene, dalla consultazione del retro cartellino si riscontra un solo TT aperto il 28/09/2023 con identificativo CRH000087000438, chiuso dopo intervento tecnico del 5/10/2023 non esiste nessuna altra segnalazione da parte cliente, inoltre in allegato file che certifica con prove strumentali che il cliente è perfettamente funzionante. In relazione alla ritardata riputazione del guasto la società convenuta ha già provveduto

ad indennizzare l'utente con un rimborso pari ad € 20,00 visibile sul conto di Dicembre 2023. Le somme rimborsate sono state calcolate secondo i parametri previsti dalle C.G.A. ed è conforme ai principi di equità e proporzionalità previsti dall'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, in quanto soddisfano l'intero periodo intercorrente tra la data di segnalazione del disservizio e la data di effettivo ripristino dell'utenza. Nulla spetta all'istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto lo stesso risulta evaso con esito positivo con l'accredito del rimborso di cui sopra. Come già indicato non risultano aperti altri TT per l'utenza in contestazione il tutto confermato dall'assenza di reclami successivi, infatti dalla documentazione in atti non si riscontrano reclami inoltrati dall'utente successivamente al TT di cui sopra. La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, assume un particolare rilievo in questa sede atteso che, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della delibera n. 179/03/CSP, l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio è direttamente correlato all'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica [...]". La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze emerse 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 trovare accoglimento in quanto l'unico disservizio di cui v'è evidenza in atti, segnalato in data 28/09/2023 e contestato con reclamo inviato tramite pec del 04/10/2023, è stato risolto in data 05/10/2023, come dichiarato dal gestore con proprie memorie difensive e ricavabile dal c.d. "retrocartellino guasti" e non confutato dal delegato di parte istante; al riguardo si rileva che non risultano eventuali ulteriori segnalazioni nei quattro mesi antecedenti alla presentazione dell'istanza di conciliazione avvenuta in data 01/02/2024. La richiesta sub III), generica e non circostanziata, da intendersi in ottica di favor utentis quale riconducibile alle richieste di indennizzi per malfunzionamento del servizio e per mancata risposta al reclamo, non può trovare accoglimento per le ragioni di cui appresso. Con riferimento alla prima fattispecie, si osserva quanto segue. Come rappresentato al punto sub I), dall'analisi documentale in atti e, in particolare, dal retrocartellino guasti prodotto dall'operatore e non confutato dal delegato di parte istante, a fronte del disservizio segnalato, risulta nei sistemi TIM un unico ticket di intervento, n. 0087000438, aperto in data 28/09/2023 e chiuso il 05/10/2023, in ritardo rispetto al termine previsto dalle condizioni generali di abbonamento; a tal proposito si rileva che l'operatore ha provveduto ad indennizzare l'istante mediante accredito automatico sulla prima fattura utile emessa successivamente al disservizio occorso. Infatti nella fattura n.

RS03588932 del 16/12/2023, prodotta agli atti, si evince l'accredito di € 20,00 per "Ritardata riparazione guasto – periodo 20/11/2023". Pertanto, stante la corresponsione, da parte dell'operatore convenuto, dell'indennizzo contrattuale automatico, entro quarantacinque giorni dal reclamo, in ottemperanza all'art. 2, comma 3, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, non può riconoscersi alcun ulteriore indennizzo. Inoltre, come già rappresentato, l'istante non ha fornito evidenza di ulteriori contestazioni in ordine all'insorgere di eventuali successivi disservizi e/o mancata risoluzione degli stessi. Analogamente non può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 04/10/2023, poiché lo stesso risulta riscontrato per *facta concludentia*, atteso che l'operatore ha risolto il disservizio il giorno immediatamente successivo alla ricezione del reclamo stesso, altresì riconoscendo l'indennizzo automatico nella fattura di dicembre 2023.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza non può trovare accoglimento.
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, 27 febbraio 2025

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