

**DELIBERA N. 26/2025**

**XXXXX XXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/711243/2024)**

**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 24/10/2024 acquisita con protocollo n. 0280288 del 24/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

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 privato, per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta quanto segue: "L'istante lamenta l'interruzione continua della linea internet con decorrenza febbraio 2023 oltre disservizi continui sulla linea fonia. Le plurime richieste di assistenza avanzate dalla predetta al customer care TIM, al n. di telefono 187, non sono state mai gestite correttamente né risolte. La delibera Agcom n. 179/03/CSP pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Si è ripetutamente richiesto anche la sostituzione dell'apparato router in quanto spesso con led rosso acceso che, solo dopo il riavvio riprendeva (seppur per tempo limitato) a funzionare ma il gestore MAI alcun riscontro in merito sempre promesse di ricontatto dal reparto tecnico MAI avvenuto. Questo ha portato l'utente a cambiare operatore ma TIM ha addebitato costi di recesso oltre rate residue apparato che oltretutto non funzionante." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Chiusura completa contratto con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione; II. indennizzo per disservizio / interruzione servizio dati/fonia per € 500.00; III. indennizzo per mancato riscontro a tutti i reclami avanzati con il 187 per € 300.00.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore convenuto nella memoria difensiva rappresenta quanto segue: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che la linea telefonica oggetto di contestazione risulta attivata in data 10/02/2023 con l'offerta Tim WiFi Power Fibra con modem in vendita rateizzata, e cessata in data 13.12.2023 per disdetta. In merito ai disservizi lamentati in questa sede si evidenzia l'assenza assoluta di reclami inoltrati dall'istante, infatti anche dalla documentazione in atti non vi è la presenza di reclami scritti inoltrati alla società convenuta per i disservizi de quo, è presente solo la richiesta di disdetta. 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. 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. A tale proposito l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che “non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore...qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione” (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). Ad abundantiam si segnalano due recenti pronunce del Corecom Calabria sulla necessità di segnalazione del disservizio ovvero la Delibera n. 23/2020 e Delibera n. 19/2023. Appare chiaro, inoltre, che la parte istante non ha assolto all'onere di allegazione di documenti atti a confortare fatti e circostanze contestate con il formulario, infatti non dà prova del disservizio lamentato. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e delle sedi Corecom in materia di onere della prova, secondo cui “l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n.91/15/CIR e n. 68/16/CIR). Nel caso de quo, trovano dunque applicazione i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata e, quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento (art. 2697, comma 1, del c.c.). Invero, dall'esame della documentazione depositata da parte istante, emerge in particolare che non risulta prodotto agli atti alcun documento attestante quanto asserito. In paci è presente uno scoperto pari ad € 316,86. Risultano fatture scoperte dal conto emesso 16.10.2023 e quindi antecedente la richiesta di cessazione. Non risulta a magazzino la spedizione del modem per cui le 38 rate residue addebitate in fattura sono dovute.” La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto totale 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. Con riferimento alla richiesta sub I), si osserva quanto segue. Dalla documentazione acquisita agli atti emerge che l'istante ha inviato, in data 13.11.2023, una richiesta di disdetta del contratto di abbonamento dell'utenza oggetto di contestazione, a fronte di disservizi riscontrati da diversi mesi. Di contro, l'operatore evidenzia l'assenza di

segnalazioni in merito ad eventuali malfunzionamenti, nonché l'omesso pagamento delle fatture a decorrere dal conto emesso in data 16.10.2023, antecedentemente alla richiesta di disdetta, con insoluto dell'importo complessivo pari ad € 316,86. Inoltre il gestore sottolinea la mancata restituzione del modem da parte dell'istante. Ciò premesso, si rileva che nel fascicolo documentale risultano depositate dall'istante soltanto due fatture, la prima datata 16.03.2023, dell'importo di € 61,70, riferita al periodo febbraio – marzo 2023 e riguardante, nello specifico, l'attivazione dell'offerta; l'altra emessa in data 16.03.2024 dell'importo di € 190,65, relativa all'addebito di n. 38 rate residue del modem. Non v'è evidenza in atti di fatture contenenti eventuali costi di recesso e/o emesse dopo la richiesta di cessazione del contratto, ad eccezione di quella sopra richiamata relativa alle rate del modem in possesso dell'istante. Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, l'Autorità ha più volte chiarito, in merito, la necessità che la domanda 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, non è possibile accogliere la domanda” (Del. 3/11/CIR). Inoltre l'Autorità ha espresso il principio in base al quale: “Allorquando l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né all'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze e nulla è prodotto in replica all'eccezione sollevata dall'operatore, deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza medesima e, pertanto, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento” (cfr. Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR). Alla luce delle osservazioni che precedono, la richiesta in esame non può essere accolta. La richiesta sub II) non può trovare accoglimento in quanto generica e non adeguatamente documentata e circostanziata, atteso che l'istante non ha prodotto alcun reclamo né ha fornito evidenza dei codici identificativi delle segnalazioni asseritamente effettuate al servizio 187 in ordine ai disservizi lamentati. Al riguardo, si osserva che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, in tema di malfunzionamento deve escludersi la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione (Del. 9/19/CIR). A ciò si aggiunga che l'All. A alla delibera 347/18/CONS (Regolamento indennizzi) all'articolo 13, comma 1, stabilisce che: “Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente”, e, al successivo articolo 14, comma 4, prescrive che: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. Pertanto, in assenza di prova circa l'esistenza e la datazione delle segnalazioni dichiarate dalla parte istante, la richiesta in esame non risulta accoglibile. Parimenti non può

accogliersi la richiesta sub III) attesa l'assenza di reclami formali sulla base delle evidenze documentali, per come argomentato con riferimento al precedente punto sub II).

## **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, 27/02/2025

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