

DELIBERA N. 44/2025

**XXXXX XXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/687398/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 23/04/2025;

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 21/06/2024 acquisita con protocollo n. 0173221 del 21/06/2024;

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 servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "Orbene a partire dal 2020 l'utente riscontrava il malfunzionamento e l'interruzione per lunghi periodi del servizio di telefonia e del servizio internet; nello specifico l'utente, quando effettuava o riceveva chiamate telefoniche, non riusciva a sentire l'altro interlocutore telefonico o alcune volte sentiva il medesimo interlocutore a tratti; molte volte la linea cadeva con frequenza e l'istante, dunque, era costretto il più delle volte a chiudere la comunicazione e a richiamare, con aggravio di costi e disagi; contestualmente al su descritto malfunzionamento, l'utente rilevava la completa interruzione del funzionamento del servizio internet. Orbene, sempre a partire dal mese di gennaio 2020, l'utente segnalava al Servizio Clienti TIM i narrati disservizi, oltre al riconoscimento degli indennizzi previsti per legge. Nonostante i diversi reclami telefonici e scritti che si sono susseguiti a partire dal mese di gennaio 2020 (gli ultimi sono stati effettuati nel mese di gennaio 2024), parte istante rileva ancora ad oggi il malfunzionamento della linea, ed allo stesso modo il medesimo utente riscontra ancora ad oggi l'interruzione tecnica del servizio di telefonia e del servizio internet. Va precisato che parte istante ha effettuato fino ad oggi il regolare pagamento di tutte le bollette emesse dalla società TIM, e pertanto ha sempre adempiuto alle obbligazioni contrattuali spettanti. L'istante, tuttavia, non ha nemmeno ottenuto ad oggi gli indennizzi previsti per legge per i su descritti disservizi." In ragione di quanto sopra esposto l'istante formula le seguenti richieste: I. l'immediato ripristino del funzionamento dell'utenza fissa residenziale 080*****4 e di tutti i servizi ad essa collegati; II. l'importo complessivo di € 9.000,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; III. gli ulteriori indennizzi previsti per legge fino all'effettivo soddisfo delle richieste rassegnate nel presente reclamo; IV. l'importo complessivo di € 500,00, a titolo di spese di procedura.

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, l'utenza in contestazione è stata attivata a nome di ***** ed in data 31.01.2024 è stato effettuato un subentro a nome di ***** , infatti la prima fattura emessa a suo nome è di Febbraio 2024. Sulla linea è attiva la sola componente fonia con l'offerta Tutto Voce. In merito al disservizio tecnico lamentato si evidenzia 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, è possibile verificare che la prima segnalazione aperta è di Luglio 2020 e non Gennaio 2020 come sostenuto dall’utente e tutte risultano evase nei tempi previsti dalla normativa vigente. Appare opportuno richiamare l’attenzione sull’assenza di reclami inoltrate dall’utente, infatti anche dalla documentazione in atti non appare l’esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. 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- neppure una richiesta di provvedimento cautelare – GU5 – a tale riguardo. Ad abundantiam, 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). In merito si evidenzia che l’art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi 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 venire a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Infatti l’utente ha inviato un unico reclamo a marzo del 2024 contestando disservizi a partire dal 2020, un reclamo un pò tardivo visto l’arco temporale intercorso tra la prima segnalazione (ben 4 anni). Nulla spetta all’istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto deve prendersi atto che l’utente ha esperito il primo reclamo scritto in data 02.03.2024 proponendo istanza di conciliazione innanzi a questo Corecom in data 04.03.2024, non attendendo, dunque i tempi di risposta contrattualmente previsti. Per costante orientamento dell’Autorità il comportamento dell’utente che propone formulario UG prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, in caso di adesione dell’operatore, è considerato, de facto, alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione (Determina Corecom Puglia n. 60/23). 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 non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) non può essere accolta in quanto non rientra 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 o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato A alla Delibera n. 203/2018/CONS e ss.mm.ii). Con riferimento alle richieste sub II) e sub III), da ricondursi, in ottica interpretativa e sulla base della memoria di replica dell'istante, alle ipotesi di indennizzi per malfunzionamento dei servizi di telefonia e internet nonché di mancata risposta al reclamo, si osserva quanto segue. Preliminarmente si prende atto del subentro dell'istante nel rapporto contrattuale con TIM in qualità di coniuge erede del precedente titolare del contratto oggetto di contestazione. Ciò premesso, l'istante lamenta disservizi sulla linea voce e dati asseritamente occorsi già da gennaio 2020. Di contro, l'operatore convenuto eccepisce che sull'utenza di che trattasi è attiva la sola componente fonica con l'offerta "Tutto Voce", come ricavabile dalla fattura del 16.02.2024, riferita al mese di gennaio 2024. In merito ai disservizi lamentati, il gestore ha prodotto il retrocartellino guasti da cui si evince la prima segnalazione aperta, invero, solo a luglio 2020 e ulteriori segnalazioni fino al 2024, ma tutte evase nei tempi previsti dalla normativa vigente. Ciò posto, si osserva che in atti v'è evidenza di due soli reclami formali, rispettivamente datati 05.02.2024 e 02.03.2024. Al riguardo, deve richiamarsi l'art. 14, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (di seguito "Regolamento indennizzi"), a mente del quale: "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". Peraltro, la richiesta in esame non risulta adeguatamente documentata e circostanziata, atteso che i disservizi lamentati non sono stati contestati e circoscritti in maniera puntuale. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, l'Autorità ha più volte chiarito 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). Alla luce delle osservazioni che precedono, non può riconoscersi alcun indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e internet. Parimenti non può accogliersi la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto, poco dopo l'invio dei reclami formali del 05.02.2024 (quest'ultimo peraltro privo di ricevuta di consegna) e del 02.03.2024, l'utente ha depositato istanza di conciliazione in data 04.03.2024; stante la partecipazione dell'operatore a detta procedura, deve ritenersi che le parti abbiano avuto occasione di interloquire sulla specifica problematica in tale sede, eletta dall'utente stesso, tramite la presentazione di formulario UG, a luogo deputato allo scambio di comunicazioni e proposte. Pertanto, la richiesta de qua non può essere accolta. Per completezza, si osserva che non si ravvisano altre fattispecie sussumibili in eventuali ulteriori ipotesi tipizzate di indennizzo di cui all'All. A alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS. La richiesta sub IV) non può essere accolta stante il rigetto della domanda principale e la gratuità della procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb.

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, 23 aprile 2025

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

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco