

DELIBERA N. 124

**XXXXXX XXXXXX XXXXXXXXX XXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA,
KENA MOBILE)
(GU14/556340/2022)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 24/09/2024;

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 XXXXXX XXXXXX XXXXXXXXX XXXXXX del 10/10/2022 acquisita con protocollo n. 0288997 del 10/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Francesco Saverio Panza;

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 affari per servizi di telefonia fissa, relativamente ai c.c. 0993*****577, 0993*****447, 0993*****651, rappresenta quanto segue: "al fine di avere miglorie nei servizi stante anche l'attività lavorativa indispensabile e necessaria anche agli utenti accetta la trasformazione di "vecchio" impianto a detta di rete commerciale in XDSL con sistema TIM COMUNICA. Orbene tralasciando parzialmente i costi del tutto difforni ma che in parte vengono sanati proprio al fine di evitare sospensioni e disservizi anche all'utenza di parte istante la soluzione proposta si rileva del tutto inefficace con non solo segnalazioni e ticket ma altresì anche con pec (di cui ci si riserva di annettere in sede probatoria 2° grado). Di fatto il degrado della rete e, nello specifico come anche riscontrato da tecnici proprio nei cabinet impediva una corretta e lineare attività lavorativa che, ha portato stessa parte istante per cause alla stessa non imputabili di cessare ogni rapporto contrattuale e, di effettuare passaggio ad altro polo. Alla luce degli accadimenti il gestore non solo non ha mai dato riscontro alle segnalazioni ma neppure, quando richiesto, effettuato collaudi e verifiche di rete. Ad oggi quindi ed anche per l'attività lavorativa svolta le richieste formulate sono ritenute congrue. Si eccepisce ogni morosità e, si valuterà in eventuale secondo grado la documentazione presente nei sistemi telecom ivi incluso collaudo e, proposizione contrattuale.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Storno totale dell'eventuale posizione debitoria presente su p.i. oltre che, ritiro eventuale pratica di recupero crediti; II) Indennizzo per attivazione, fatturazione servizi e profilo non conformi oltre che per mancato rispetto oneri informativi e, in particolare su fornitura dei servizi e rete di cablaggio e parametri garantiti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia quanto segue: utenza 099*****8169 attiva in TI- non si evidenziano disservizi; utenza 099*****7929 attiva in TI- non si evidenziano disservizi; utenza 099*****8731 OL di cessazione del 18/12/2019 - Nessuna segnalazione di disservizio utenza 099*****921 OL di Migrazione Fastweb del 28/2/2022 –espletato il 08.03.2022; utenza 099*****8171 OL di cessazione del 12/2/2022 espletato il 17/2/2022 Non si riscontrano segnalazioni di guasto e/o contestazioni in merito ad addebiti in fattura

inoltrate dall'utente, nel periodo oggetto di contestazione. Infatti anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. 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 pacì è presente uno scoperto pari ad € 1.811,81. In data 7/10/22 è pervenuta comunicazione del cliente nella quale si chiede la cessazione di tutte le linee fisse. Richiesta attualmente in lavorazione presso Customer Care.". 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) non può trovare accoglimento, trattandosi di domanda generica e non documentata né congruamente circostanziata rispetto ai fatti oggetto di doglianza. Sul punto si osserva che, nel caso di specie, l'istante non ha prodotto alcuna documentazione che giustifichi l'annullamento dei canoni oggetto di contratto e, pertanto, le dichiarazioni di parte istante non sono suffragate da documenti probatori (cfr. Delibera n. 23/19/CIR). Inoltre, con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta che 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). È infatti onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, la documentazione in proprio possesso, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. La domanda di indennizzo sub II) non può trovare accoglimento in ragione dell'assenza, in atti, di tempestiva segnalazione. L'art. 14, co. 4, del Regolamento Indennizzi prevede una specifica causa di esclusione, stabilendo: "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". In atti non si ravvisano comunicazioni dell'utente, se non una pec con richiesta di cessazione del contratto, recante data 7.10.2022 (di poco precedente all'istanza di definizione e successiva a quella di conciliazione). Nel rispetto della sopramenzionata previsione, e in assenza, altresì, di riferimenti temporali che consentano di collocare temporalmente i presunti disservizi occorsi, non è possibile accogliere la domanda di indennizzo.

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, 24 settembre 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