

DELIBERA N. 129

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA
MOBILE)
(GU14/515711/2022)**

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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 07/04/2022 acquisita con protocollo n. 0118481 del 07/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla dott.ssa Arianna Abbruzzese, 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 affari, per servizi di telefonia fissa, rappresenta che: «Con riferimento al contratto riportante codice cliente num. 88*****61 si precisa che il mio Assistito era titolare di n. 58 utenze mobili e n. 4 utenze fisse. Tuttavia, dopo poco tempo dalla sottoscrizione del contratto, nel 2017, il mio Assistito si rendeva conto di continui aumenti di tariffa a fronte di un servizio non efficiente. Difatti, il Sig. ***** iniziava ad avere problemi di malfunzionamento della linea che procuravano diversi disagi e problemi a livello lavorativo: la linea spesso era assente, molti clienti non riuscivano a mettersi in contatto in quanto i numeri risultavano irraggiungibili, e via dicendo. Cosicché, il mio Assistito contattava il call center di Tim chiedendo spiegazioni in merito e puntualmente gli veniva riferito che avrebbero provveduto a risolvere il problema. Passava il tempo ma la situazione non migliorava. A seguito delle varie segnalazioni, le risposte risultavano essere sempre le stesse sino a quando alcuni consulenti Tim dicevano al mio Assistito che per quanto riguarda le utenze mobili non può essere assicurato il servizio ovunque. Tuttavia, tali disservizi erano diffusi ed anche nella zona della sede della società la linea risultava assente. A questo punto, il mio Assistito, libero da vincoli contrattuali, migrava tutte le utenze mobili e fisse ad altro operatore, fatta eccezione dell'utenza num. 08*****85 ancora ed attualmente Tim. Tuttavia, il Sig. ***** riceveva la fattura con i costi di recesso anticipati non dovuti in quanto la migrazione era avvenuta ben oltre il vincolo contrattuale al quale era soggetto. Solo dopo numerosi reclami, il mio Assistito veniva a conoscenza della circostanza che nell'arco degli anni, gli era stato modificato il contratto relativo alle sim mobili (da 5 giga a 15 giga) e che, pertanto, il contratto risultava ancora pendente. Si evidenzia, altresì, che al mio Assistito non sono arrivate molte fatture delle quali oggi si chiede la corresponsione. - MANCATO RISCONTRO AL RECLAMO - FATTURAZIONE A 28 GIORNI». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste per un importo complessivo non inferiore ad Euro 1.000,00: I. Storno della intera posizione debitoria illegittimamente pendente; II. rimborso di quanto corrisposto in più rispetto al contratto proposto; III. indennizzo per mancata trasparenza contrattuale; IV. indennizzo per informazioni non veritiere; V. indennizzo per applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle concluse; VI. indennizzo per malfunzionamento della linea; VII. indennizzo per mancata risposta ai reclami; VIII. indennizzo per mancata risoluzione del problema; IX. indennizzo per fatturazione

indebita; X. indennizzo per la modifica del contratto senza autorizzazione; XI. rimborso di quanto corrisposto a seguito della fatturazione a 28 giorni; XII. indennizzo per tutti i disagi causati.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta che: « [...] In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, quanto segue: Analisi comparto mobile. La prima corpora cessazione è avvenuta nel luglio del 2020 per MNP generando addebito penali per euro 4166,50 su fattura di 5° 2020 N. 7X 2611614 per servizi attivati nel 2018 e non ancora scaduti, si allegano i contratti. Nel mese di maggio 2021 su richiesta cliente è stata disposta la cessazione delle linee residuali. L'Estratto conto vede uno scoperto pari ad euro 6.697,14. Comparto fisso: Riguarda la richiesta di cessazione delle linee 08*****20 morosità pari ad euro 522,47 e 08*****94 morosità pari a 517,04, le stesse sono cessate al 31-5-2020 in funzione della richiesta del cliente del 30-4-2020, confermate le ultime rispettive fatture di chiusura del 5° bim.2020 8S00244537 e 4° bim.2020 8S00183698. Riguarda la cessazione del servizio PA 33 APPLICATIVO NETGROUP che abbiamo cessato sulla linea 08*****93 e in funzione di quanto espressamente richiesto dal cliente si è provveduto allo storno delle fatture non dovute Unica linea attiva in consistenza 08*****85. Totale scoperto lato fisso pari ad € 5.027,68. Si precisa che l'istante non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo in merito ai disservizi de quo, infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernente i disservizi de quo. 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. 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). Si rileva, altresì, 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». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per il rigetto totale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza non può trovare accoglimento per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) non può essere accolta in quanto risulta generica e non consente di individuare le ragioni che possano giustificare l'annullamento delle fatture contestate, attesa l'assenza di reclami volti alla contestazione del dettaglio del traffico indicato nelle fatture. In tale circostanze, in base a consolidato orientamento dell'Autorità, le fatture ancora insolute devono essere saldate dall'utente (cfr. Del. 59/15/CIR e Del. 95/19/CIR). Inoltre, l'utente non ha fornito nemmeno evidenza di eventuali segnalazioni volte a contestare l'asserita mancata ricezione di alcune fatture né ha prodotto le fatture ricevute. 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, 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). Parimenti, le richieste sub II) e XI) risultano generiche e non adeguatamente documentate e circostanziate. Nel caso di specie, infatti, l'istante non ha prodotto alcuna fattura, né ha circoscritto il periodo temporale e quantificato il rimborso richiesto. Difatti, 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). Pertanto, stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS), le richieste in esame non possono trovare accoglimento. La richiesta sub IX) non può essere accolta, in quanto sulla base delle evidenze documentali in atti, non si rinvencono gli estremi di una indebita fatturazione da parte del gestore. Le richieste sub III) e IV), V), VIII) e X) non possono essere accolte in quanto le fattispecie ivi indicate non risultano sussumibili in alcuna delle ipotesi tipizzate di indennizzo di cui all'All. A delibera AgCom n. 347/18/CONS (Regolamento indennizzi). La richiesta sub VI) risulta generica e non adeguatamente documentata e circostanziata, in quanto l'istante lamenta problemi di malfunzionamento occorsi a decorrere dal 2017, senza indicare in maniera puntuale i giorni di effettivo disservizio e, in particolare, senza fornire evidenza delle segnalazioni asseritamente effettuate. Invero l'istante ha prodotto un unico reclamo formulato dal legale con pec del 24.09.2020, dunque a distanza di tre anni dal disservizio de quo. Al riguardo si richiama l'articolo 14,

comma 4, del 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”. Alla luce delle considerazioni che precedono, la richiesta in esame non può trovare accoglimento. In relazione alla richiesta sub VII), si rileva che, come sopra rappresentato al punto precedente, risulta prodotta una pec di reclamo del 24.09.2020, priva di ricevuta di accettazione e di consegna; pertanto, in assenza della prova della trasmissione del suddetto documento, la richiesta non può trovare accoglimento. La richiesta sub XII) non può essere accolta in quanto sottende una domanda risarcitoria, non rientrante nell’ambito di quelle passibili di costituire oggetto di definizione ai sensi dell’art. 20, co. 4, dell’All. A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS). Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell’Autorità giurisdizionale.

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, 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