

## **DELIBERA N. 131**

**XXXXXXXXX XXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/530509/2022)**

### **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 XXXXXXXXX XXXXXXXX del 09/06/2022 acquisita con protocollo n. 0182187 del 09/06/2022;

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'istante, titolare di contratto di tipo privato per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "In data 21 gennaio 2022, lo scrivente comunicava al 187 l'impossibilità di utilizzare la propria linea telefonica/internet. Dopo circa sette giorni dalla detta comunicazione, la TIM provvedeva a ripristinare provvisoriamente (cavo telefonico posto all'esterno in area condominiale) la funzionalità dell'utenza 083\*\*\*\*\*28. A tutt'oggi, TIM non ha ancora provveduto a ripristinare integralmente lo status quo ante". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Indennizzo pari ad euro 800,00 (ottocento/00) per la mancata funzionalità dell'utenza telefonica 083\*\*\*\*\*28; II. l'integrale ripristino dello status quo ante (posizionamento del cavo telefonico nelle prescritte tubazioni).

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

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta quanto segue: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia che, nel periodo oggetto di contestazione non sono presenti reclami in merito a disservizi tecnici, né tantomeno ci sono note tecniche relativamente a quanto affermato dall'istante "cavo telefonico posto all'esterno in area condominiale" o "androne del palazzo". Non si riscontrano segnalazioni di guasto e/o reclami inoltrate dall'utente, nel periodo di vigenza della linea telefonica. Infatti anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio 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 fondare 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). 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." Alla luce di quanto esposto, 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 riportate. Con riferimento alla richiesta sub I) si osserva quanto segue. Nel caso di specie parte istante lamenta l'interruzione della linea telefonica a decorrere dal mese di gennaio 2022. In particolare, l'istante contesta che, a seguito di contatto telefonico con il servizio clienti 187, Tim provvedeva a ripristinare solo provvisoriamente la funzionalità dell'utenza mediante il posizionamento del cavo telefonico all'esterno in area condominiale. Di contro, il gestore eccepisce l'assenza di note tecniche afferenti alla circostanza dedotta dall'istante, nonché di reclami e/o segnalazioni telefoniche. Ciò premesso, si rileva che l'istante non ha fornito evidenza nel fascicolo documentale di elementi riconducibili a segnalazioni telefoniche o reclami, né, a fronte dell'asserito ripristino provvisorio e parziale, ha presentato istanza volta ad ottenere un provvedimento temporaneo ex art. 5 All. A alla Delibera 203/18/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi." Pertanto, la richiesta in esame risulta generica e non sufficientemente idonea a documentare e circostanziare adeguatamente le pretese di parte istante, con riferimento sia all'an, al quomodo, sia al quantum debeatur (cfr. ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). 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). Alla luce delle osservazioni che precedono, la richiesta de qua non può essere accolta. La richiesta sub II) non può trovare accoglimento in quanto esula dalle competenze del Corecom, che in sede di definizione delle controversie, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, All. A. alla Delibera n. 203/18/CONS. Nello specifico, si richiama l'orientamento dell'Autorità a mente del quale: "Sono escluse dalla competenza dell'Autorità, nell'ambito dell'attività di risoluzione delle controversie, le problematiche relative alle reti e agli impianti di telefonia, concernenti esclusivamente la localizzazione, cubicazione e condivisione

delle infrastrutture di comunicazione elettronica (ad esempio installazione, spostamento di cavi, ecc.), e non anche la fornitura del servizio stesso (Delibera n. 127/10/CIR).

## **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