

DELIBERA N. 133/2024

**XXXXXXXXXX XXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/571787/2022)**

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 XXXXXXXXXXXX XXXXXX del 12/12/2022 acquisita con protocollo n. del ;

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 affari per servizi di telefonia fissa e mobile, rappresenta quanto segue: "L'utente aderiva al voucher statale che prevede per la sua attività un bonus di 2500 euro. Alla prima visita dei tecnici gli stessi le chiedevano di modificare l'impianto interno al fine di attivare la fibra 2500. L'utente chiamava un elettricista di sua fiducia e faceva fare questi adeguamenti al costo di euro 250. Oggi alla seconda visita la nuova squadra afferma che l'impianto da parte di fibercoop non è fatto bene e dall'esterno non si può entrare nell'attività. Malgrado sembrerebbe che ci fosse una alternativa tecnica gli operai non essendo autorizzati da sirti sono nuovamente andati via. L'utente ha predisposto l'impianto lasciando nel negozio mobili smontati al fine di facilitare i tecnici e pertanto sta subendo un disagio." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Attivazione del servizio celere; II. in alternativa ristoro per il bonus pari a euro 2500 e per il lavoro elettrico di adeguamento impianto di euro 250.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nella propria 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 mancata attivazione della linea telefonica oggetto di contestazione richiesta a giugno 2022 non è imputabile alla società convenuta ma causata dalla tubazione condominiale ostruita. Preme sottolineare che la società convenuta ha prontamente informato l'istante dell'impossibilità tecnica di attivare la linea telefonica, per cui ha assolto anche al proprio onere informativo. Si precisa che la normativa vigente prevede che: "Telecom può subordinare l'attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del Contratto, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a Telecom". Si ritiene, pertanto, non sussistente alcun tipo di responsabilità della Telecom Italia S.p.A. in merito alle doglianze sollevate da parte istante, ravvisandosi, invece, l'eccezionalità tecnica prevista dal comma 2 dell'art. 4 delle Condizioni Generali di abbonamento. L'eccezionalità tecnica esclude il diritto dell'utente di richiedere l'indennizzo previsto dalle C.G.A., infatti l'art. 4 comma 3 stabilisce che: "il cliente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 26, fermo restando che Telecom Italia S.p.A. non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom". Si evidenzia, altresì, che l'istante non ha mai reclamato la mancata attivazione della linea. Infatti non si avvedono reclami scritti inviati in merito alla contestazione 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 re-clamo 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. 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 rileva 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. L'istante lamenta la mancata attivazione del servizio fibra sull'utenza fissa con numerazione 0803*****3, a fronte di una richiesta di migrazione sottoscritta in data 01.06.2022. Di contro, l'operatore convenuto eccepisce l'impossibilità tecnica della prestazione e, al riguardo, richiama l'articolo 5 "Attivazione del servizio", comma 4, delle condizioni generali di contratto "Offerta Fibra" del gestore convenuto prevede espressamente che: "TIM può subordinare l'attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del Contratto. Qualora a seguito della richiesta di attivazione del Servizio, tale attivazione non possa essere effettuata, sulla base di apposito esame tecnico di fattibilità ad opera di TIM, quest'ultima provvederà ad informare il Cliente, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a TIM." Ciò posto, si rileva che il medesimo gestore, a sostegno della propria posizione, ha prodotto agli atti una comunicazione del 29.08.2022, dal seguente contenuto: "L'intervento dei nostri tecnici effettuato in data 29/7/2022 non ha consentito l'attivazione della linea per cause non imputabili a TIM SPA; è stato infatti riscontrato che la tubazione condominiale risulta ostruita". Si rileva, inoltre, che non vi sono elementi comprovativi afferenti ad altri interventi tecnici. Alla luce delle osservazioni che precedono, la richiesta in esame non può essere accolta. Parimenti la richiesta sub II) non può trovare accoglimento in quanto sottende una domanda risarcitoria, come tale non ascrivibile all'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento, ai sensi

dell'art. 20, comma 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. 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