

DELIBERA N. 202/24

**XXXXXXXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/614967/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 20/12/2024;

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 del 16/06/2023 acquisita con protocollo n. 0162098 del 16/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente avv. Michael Amoruso 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 privato per servizi di telefonia fissa relativi all'utenza 0831/*****45, rappresenta quanto segue: "L'istante è titolare di un contratto Tim, stipulato nel 2019 in sostituzione di quello intestato alla moglie *****", per avere maggiori prestazioni dal servizio fibra. Invero, fin dall'attivazione, il servizio dati è sempre stato carente in quanto funzionante a intermittenza. L'utente ha sempre segnalato il disservizio (dal 21.5.2019 al 10.10.2021 come da allegato) che non è mai stato risolto, pertanto, dopo due anni, l'istante invia richiesta di disdetta l'8.8.2022. Tim, non prendendo atto della stessa, ha continuato ad emettere fatture di canone che sono state contestate con reclamo scritto. Tim, oltre a non fornire alcun riscontro al reclamo, cede il presunto credito ad una Società terza che ne rivendica il pagamento." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Storno integrale dell'insoluto attuale e delle eventuali fatture di prossima emissione fino alla chiusura del ciclo contabile di fatturazione; II) Ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione spese; III) Indennizzo per malfunzionamento della linea fibra (maggiorazione di 1/3) dal 21.5.2019 al 8.8.2022; IV) Indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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 l'utenza in contestazione risulta cessata nei termini il 12.01.2022. Dopo il conto di cessazione di Febbraio 2022 sono state emesse altre fatture da Marzo a luglio 2022 per l'addebito delle rate residue del Modem acquistato con l'attivazione dell'offerta Tim Connect Xdsl del 27.05.2019. (vedi allegato la welcome letter del Modem Hub inviata il 21.06.2019). Si precisa che il modem non risulta restituito. La fatturazione si è conclusa con l'ultimo conto di Agosto 2022 sul quale sono addebitati gli interessi per ritardato pagamento. Per quanto riguarda gli addebiti in fattura l'istante non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo in merito (gli unici reclami inoltrati sono dopo la cessazione della linea telefonica regolarmente riscontrati). L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa". Si contestano le schermate depositate dall'istante relativamente a dei TT aperti, in quanto le stesse sono prive di valore probatorio non essendo presente la descrizione dell'eventuale

contestazione, non è presente l'utenza telefonica per esteso né l'intestatario della linea, per cui potrebbero far riferimento a qualsiasi doglianza differente dalla presente. Si ribadisce anche una volta che gli unici reclami tracciati sono successiva alla cessazione della linea, per cui tardivi rispetto ai tempi previsti dalla normativa vigente per poter reclamare addebiti in fattura. 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). Per quanto riguarda i disservizi tecnici lamentati, 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 i TT presenti risultano evasi nei tempi previsti dalla normativa vigente. L'art. 15 delle C.G.A. rubricato "Segnalazioni di guasto-Riparazioni" al punto 2 stabilisce che: "Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione". Com'è possibile verificare dalle note tecniche allegate non sono nemmeno imputabili a Tim in quanto riguardano la configurazione del Wifi, quindi da evadere con assistenza a pagamento in caso il cliente accetti. E' doveroso osservare che Tim deve garantire il servizio fino al modem e dai test effettuati per le varie segnalazioni, risultava funzionante e conforme al profilo attivato. La problematica lamentata dal cliente invece riguardava il collegamento in Wi Fi per il quale Tim fornisce solo assistenza a pagamento se il cliente chiede un supporto per la configurazione ma non è tenuta a garantire la copertura del segnale che ha diverse variabili. Quindi per questo tipo di disservizio non è previsto nessun indennizzo da riconoscere. Per quanto riguarda le fatture scoperte, sono tutte dovute perché in base al contratto sottoscritto il 27.05.2019 (come da Welcome letter allegata) sono state addebitate le rate a scadere del Modem che aveva acquistato in vendita rateizzata. Si suole precisare che non sono presenti precedenti reclami scritti in merito alle contestazioni 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. Appare doveroso richiamare l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, il quale 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. 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 punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. In Paci è presente una morosità di € 249,07. Il cliente non ha più pagato i conti emessi da Novembre 2021 in poi. Non risulta credito ceduto a NPL. Infine nessun indennizzo è dovuto per mancato riscontro in quanto i 2 reclami, pervenuti tramite Pec, sono stati riscontrati nei termini. 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. Con riferimento alle richieste sub I) e sub II) si osserva quanto segue. Dall'esame della documentazione acquisita agli atti, emerge che, in data 27.05.2019, l'utente ha stipulato un contratto afferente al servizio di connessione XDSL, comprensivo del modem acquistato in modalità rateale; al riguardo, risulta prodotta in atti dal gestore la Welcom Letter riguardante l'acquisto di “n. 1 Tim HUB Connect 2019” al costo di euro 240,00 iva incluso, nella quale, al punto 1, viene espressamente indicato che: “Qualora il Prodotto o i Prodotti suddetti non corrispondano a quanto da te richiesto, potrai inviare, entro la data di scadenza della Fattura TIM contenente il primo addebito relativo all'acquisto, una comunicazione scritta via fax al numero verde gratuito [...]”. Quanto sopra rappresentato, trova riscontro, altresì, nelle fatture depositate nel fascicolo documentale, nello specifico, la fattura n. RS00665533 del 22.02.2022 dell'importo totale di € 75,52, contenente tra gli altri addebiti, la voce “Addebito rata modem 31/48” di € 5,00 e la n. RS02305770 del 16.07.2022, dell'importo di € 65,52 relativo esclusivamente all'addebito di n. 13 rate residue del modem. Si osserva, inoltre, che in atti non v'è evidenza di alcuna richiesta di disattivazione asseritamente inviata dall'istante in data 08.08.2022 né, tantomeno, di fatture relative a canoni o rate di modem emesse successivamente a luglio 2022, ad eccezione di una fattura del 16.08.2022 dell'importo di euro 4,87 relativo all'indennità

per ritardato pagamento del conto di febbraio 2022. Invero l'operatore ha depositato copia del sollecito di pagamento, datato 05.08.2022, di n. 8 fatture emesse tra dicembre 2021 e luglio 2022 per l'importo complessivo di € 244,20. Sulla base delle evidenze documentali, le domande formulate dall'istante non risultano sufficientemente idonee a fondare e a circostanziare adeguatamente le pretese di parte, con riferimento sia all'an, al quomodo, sia al quantum debeatur (cfr. ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). 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, l'Autorità ha più volte chiarito, in merito, 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, anche per quanto argomentato in relazione alla domanda sub III), le richieste in esame non possono essere accolte. La richiesta sub III) non può trovare accoglimento per le ragioni che seguono. Parte istante ha prodotto un'elencazione di chiamate effettuate al servizio clienti, prive, tuttavia, di evidenti e specifici riferimenti al disservizio in questione, nonché reclami formali presentati soltanto da febbraio 2022, nei quali ha contestato, nello specifico, un servizio poco soddisfacente in base alla distanza dal posizionamento dell'apparecchio. Di contro, il gestore ha prodotto copia di un retrocartellino da cui risultano quattro segnalazioni guasti verificatisi nel solo periodo 2020-2021, tutti risolti entro i termini delle condizioni contrattuali (ad eccezione del guasto del 19.05.2020 risolto, comunque, il 23.05.2020); inoltre l'operatore ha depositato copia dei trouble ticket di chiusura, datati 07.05.2020, 23.05.2020, 12.10.2021, dai quali si evince l'indicazione di una linea stabile e priva di errori nonché una velocità in regola rispetto alla lunghezza della linea stessa e congrua con l'offerta commerciale. Orbene, nel caso di specie, risulta rappresentato un problema di lentezza della trasmissione dati tale da non consentire un utilizzo ottimale del servizio. Si parla in tale ipotesi di "linea degradata", a significare che il servizio è stato erogato, ma non in conformità degli standard attesi. In base all'orientamento Agcom in materia (cfr. Delibere nn. 131/06/CSP, 244/08/CONS, 151/12/CONS, 126/16/CIR e 67/16/CIR), l'utente, nel caso in cui la qualità della connessione internet non sia adeguata ai valori indicati dagli operatori, matura non il diritto a un indennizzo, quanto, piuttosto, il diritto di recedere dal solo servizio internet senza penali. Pertanto, la fattispecie in esame non potrà dar luogo alla corresponsione di alcun indennizzo. La richiesta sub IV) non può trovare accoglimento, in quanto, sulla base delle evidenze documentali, i reclami inviati dall'istante in data 23.02.2022 e 11.03.2022 e 03.05.2022, dal medesimo oggetto, risultano riscontrati dall'operatore con mail del 24.03.2022 e 04.05.2022.

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, 20 dicembre 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