

DELIBERA N. 213/2024

**Xxxx Xxxxxxxx / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/620684/2023)**

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 Xxxx Xxxxxxxx del 14/07/2023 acquisita con protocollo n. 0188692 del 14/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

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, rappresentante di società titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia mobile, lamenta: «Il sig. XXXXXXXX è intestatario dell'utenza mobile consumer 33XXXXXXX33, ed usufruiva dei servizi erogati da altro operatore. Nel mese di maggio 2021 l'utente riceveva chiamata dalla società TIM, la quale comunicava all'utente che, se se fosse migrato in TIM, avrebbe usufruito del servizio "5G". L'utente, allettato dalla proposta, aderiva alla promozione. L'istante, a partire dal 27.05.2021, usufruiva sulla ridetta utenza dei servizi erogati dalla società TIM. Orbene anche questa volta quanto promesso dalla società TIM non era conforme a verità. Nonostante i vari reclami telefonici, l'utente, infatti, non usufruisce ancora ad oggi del ridetto servizio "5G"». Sulla base di quanto premesso, chiede: I) l'immediata attivazione sulla ridetta utenza del servizio 5G; II) l'importo complessivo di euro 4.500,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; III) l'importo di Euro 500,00, a titolo di spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «In riferimento alla presente istanza di definizione si evidenzia, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione è attiva su rete Tim dal 31/05/2021, proveniente da altro operatore mobile (Iliad), giusta richiesta MNP eseguita presso centro Tim in data 27/05/2021. Sull'utenza è presente, fin dall'attivazione in Tim l'offerta denominata "Tim Valore": Offerta che abilita il traffico dati alla velocità del 5g, a condizione di utilizzare un terminale abilitato e in presenza di apposita copertura territoriale 5G, per cui non è un servizio a pagamento ma è la velocità di navigazione, la quale non preclude il corretto funzionamento della linea. Attualmente il terminale utilizzato sul numero in contestazione è lo XIAOMI MI11I-5G che supporta il 5G ed inoltre come indicato sul sito Tim: "Il servizio 5G di TIM è in fase di attuazione ed è disponibile in alcune aree delle città raggiunte e su dispositivi abilitati." L'indirizzo di residenza dell'istante, presente sui nostri sistemi, piazza XXXXXXXXXX, x Gioia del Colle (BA), da sito Tim risulta essere raggiunta dal segnale 5G: [...] Pertanto, appare evidente che la contestazione dell'istante è del tutto infondata in quanto il segnale 5G (non si tratta di un servizio attivabile da tim) risulta essere presente all'indirizzo dell'istante per cui usufruibili in automatico sul dispositivo utilizzato. Come sopra indicato l'utenza in contestazione rientra in Tim a Maggio del 2021, l'istante non ha mai effettuato nessun reclamo in merito alla contestazione de quo, ha reclamato per la prima volta in data 29.03.2023 circa due anni dopo il rientro in Tim. Infatti dalla documentazioni in atti non vi è la presenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta precedentemente al 2023. 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, si precisa che i codici identificativi indicati dall'istante non possono corrispondere a segnalazioni TT. 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. 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. Infondata risulta essere anche la richiesta circa il riconoscimento delle spese di procedura, in quanto la suddetta procedura è del tutto gratuita e può essere introdotta anche dall'istante stesso. 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 ragioni che seguono. La domanda sub I), di "immediata attivazione sulla ridetta utenza del servizio 5G", è inammissibile, non rientrando in fase di decisione nelle Competenze di questo Corecom, stabilite dall'art. 20 dell'Allegato B alla del. n. 194/23/CONS. La domanda sub II), di "importo complessivo di euro 4.500,00, a titolo di indennizzi previsti per legge", non può trovare accoglimento in ragione della genericità della formulazione, che non individua fattispecie indennizzabili. Anche a voler riqualificare la richiesta, in ottica di favor utentis, in modo tale che possa assumere un significato desunto dalla descrizione dei fatti e conservare utilità giuridica, non si ravvisano, nelle doglianze esposte, ipotesi riconducibili alle fattispecie di indennizzo enumerate dal Regolamento Indennizzi, e ciò in ragione della natura stessa del servizio di somministrazione di telefonia mobile. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di conoscere ex ante il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito,

corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai una certa e totale copertura. La doglianza descritta dall'utente, pertanto senza produzione di documentazione probatoria né di tempestivi reclami chiaramente riferibili al lamentato disservizio, non integra un'ipotesi di malfunzionamento bensì di mera "cattiva ricezione", in quanto tale non indennizzabile, come già chiarito dall'Agcom (cfr. Del. 163/16/CIR, Del. 65/16/CIR). Non può essere infine accolta la domanda sub III), de "l'importo di Euro 500,00 a titolo di spese di procedura", attesa la gratuità del procedimento e l'assenza, in atti, di particolari spese giustificate.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente 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, 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