

## DELIBERA N. 216/2024

**Xxxxxxx Xxxxxxx / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/616363/2023)**

### 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 Xxxxxxx Xxxxxxx del 23/06/2023 acquisita con protocollo n. 0168446 del 23/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Francesco Saverio Pansa;

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'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizi di telefonia fissa relativo all'utenza 080/\*\*\*\*537 e SIM associata avente numero 347/\*\*\*\*322, rappresenta quanto segue: "L'istante contesta e lamenta nei confronti del gestore la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali e reiterati disservizi. A tal riguardo, per l'esatta individuazione della questione in fatto e in diritto si rinvia alla memoria allegata da considerarsi parte integrante della presente istanza". Con contestuale deposito della suddetta memoria, parte istante rappresenta invero che: "[...] Preliminamente si rappresenta che la proposta contrattuale formalizzata dall'istante prevedeva un profilo residenziale con un costo omnicomprensivo per la linea fissa di € 24.90/mese (con possibilità di ulteriore diminuzione ad € 19.99 in virtù dell'assenso al pagamento mediante domiciliazione bancaria) ed € 9.99 per la linea mobile, quindi per complessivi € 34.89/mese. Nel merito, erroneamente è stato invece attivato dal gestore un profilo business con addebito di IVA. Relativamente al rapporto contrattuale l'istante significa di aver riscontrato sia sulla linea fissa che sull'utenza mobile dalle ultime emesse fatture del gestore la cd. modifica unilaterale delle condizioni contrattuali e l'attivazione dei servizi non richiesti a pagamento in spregio al consenso del titolare del contratto, della trasparenza e correttezza contrattuale con addebito dei servizi/oneri quali ATTIVAZIONE TIM DELUXE XL - CONTRIBUTO TIM DELUXE XL - RICARICA CREDITO 12 - CONTRIBUTO ATTIVAZIONE OFFERTA - CREDITO INIZIALE SIM SENZA LOGISTICA - SERVIZIO DI PRODUZIONE ED INVIO FATTURA; tali addebiti hanno determinato un aumento considerevole del costo del piano tariffario.. Quanto innanzi determina in capo al gestore la responsabilità per il cd. inadempimento contrattuale ex art. 1218 c.c. [...] In ordine invece all'erogazione del servizio l'istante significa di aver riscontrato dagli inizi di marzo u.s. reiterati disservizi tecnici – interruzioni frequenti di connessione, connessione dati instabile e/o assente – tali da determinare standard qualitativi del servizio insufficienti con conseguente responsabilità del gestore per il cd. inadempimento contrattuale ex art. 1218 c.c. [...] Per tutte le ragioni innanzi richiamate – difformità della tariffa applicata al contratto; malfunzionamento di linea – la parte istante ha sospeso il pagamento delle relative emesse fatture, riservandosi all'esito della rettifica dei costi del piano tariffario e della risoluzione delle problematiche tecniche di ottemperare al pagamento della debitioria.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) storno della posizione debitoria ritenuta illegittima; II) pagamento di tutti gli indennizzi configurabili in base alle contestazioni formulate come da delibera AGCOM 347/18/CONS; III) spese per la procedura di definizione della controversia.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "si precisa in via preliminare che il l'istante ha presentato in data 20/01/2023 l'UG/580374/2023 conclusasi con mancata comparizione in data 19/04/2023, nella quale contestava condizioni contrattuali non conformi a quanto sottoscritto per le linee 080\*\*\*\*537 – 080\*\*\*\*589 e i mobili associati. Successivamente l'istante contesta con l'UG/610409/2023, correlata alla presente, attivazione servizi non richiesti e modifica unilaterale delle condizioni contrattuali a decorrere da maggio. Per l'UG/610409/2023 l'avvocato nel fascicolo documentale precisa che la contestazione era a partire da maggio. In udienza del 21/06/2023 conclusasi con mancato accordo si è precisato all'avvocato che come formulata era possibile discutere della morosità solo a partire da maggio visto che tutto il precedente era relativo alla precedente UG conclusasi con mancata comparizione. L'istanza risulta infondata anche nel merito per le motivazioni di seguito riportate. È importante precisare che l'istante fa confusione tra le utenze telefoniche in quanto con l'utenza 080\*\*\*\*589 è associata l'utenza mobile 347\*\*\*\*322, mentre l'utenza n. 349\*\*\*\*464 è associata l'utenza fissa n. 080\*\*\*\*537 (vedi contratti allegati). Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia si rileva che la linea 080\*\*\*\*537 oggetto del contendere risulta rientrata in TIM da OLO in data 20/10/2022 con l'offerta PREMIUM BUSINESS FIBRA 1GIGA ed è ATTIVA. Il cliente sottoscrive il contratto con registrazione VO 6213833 in data 22/09/2022 per l'offerta PREMUM BUSINESS CON ROTER TIM + BONUS DOMICILIAZIONE + Promo Tim Unica Business e Promo Tim 60 [...]. Il cliente conferma la ricezione della all'indirizzo mail con condizioni contrattuali: \*\*\*\*\*@gmail.com. Dall'analisi sulle fatture quanto sottoscritto corrisponde a quanto attivato e fatturato cl non domiciliato come da estratto fattura che segue [...] In data 23/09/2022 viene creato il contratto 888012476155 oggetto del contendere, al cui interno viene attivata una ricaricabile business La linea 347\*\*\*\*322 si attiva in data 03/10/2022 TIM Deluxe XL ULL (TIM Deluxe XL ULL\_INI -) e risulta Attiva. Il contratto viene sottoscritto dal Cliente con registrazione VO 6213753 in data 22/09/2022 (vedi allegato CONTRATTO MOBILE) per l'offerta Tim Deluxe ULL [...] Dall'analisi sulle fatture quanto sottoscritto corrisponde a quanto attivato e fatturato come da estratto fattura che segue: [...] Dalla consultazione delle fatture i contratti risultano essere conformi a quanto pattuito ed accettato dall'istante, infatti paga per il fisso 24.90€ in quanto non domiciliato con domiciliazione sarebbero 19.90€ per la domiciliazione presente revoca da banca, per il mobile 9.99€ Come già sopra anticipato cliente contesta con l'UG/610409/2023, correlata alla presente, attivazione servizi non richiesti e modifica unilaterale delle condizioni contrattuali a decorrere da maggio. A maggio risulta fattura con canoni di aprile con addebito dei 24.90€ + 9.99€ previsti, non sono stati attivati servizi non richiesti e non previsti da contratto e non presente alcuna modifica contrattuale unilaterale. In paci per il Codice Contratto: 099525100094 – (080\*\*\*\*537 + 88\*\*\*\*55) è presente una morosità di € 509.41. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in quanto i contratti risultano essere regolari. [...] Ebbene, dalla consultazione del retro cartellino, è possibile verificare, l'assenza di TT aperti in merito all'utenza in contestazione. Non si riscontrano segnalazioni di guasto e/o reclami

inoltrate dall’utente per la contestazione de quo. [...]”. Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l’operatore conclude per il rigetto dell’istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precise. La richiesta sub I), di “storno della posizione debitoria ritenuta illegittima”, deve dichiararsi inammissibile, in quanto rappresenta domanda nuova, giacché non formulata nell’istanza di conciliazione. Al riguardo, si richama il paragrafo III.1.2. dell’allegato alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS recante le “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, in base al quale l’oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione. La domanda sub II), di “pagamento di tutti gli indennizzi configurabili in base alle contestazioni formulate come da delibera AGCOM 347/18/CONS”, in ottica di favor utentis, tenuto altresì conto di quanto formulato con istanza UG/609635/2023, è da intendersi come richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio. Alla luce di tale riqualificazione, la richiesta non può tuttavia trovare accoglimento, risultando generica e non adeguatamente circostanziata. L’utente lamenta, nel periodo decorrente da marzo 2023, reiterati disservizi tecnici, chiedendo la corresponsione dell’indennizzo. Sul punto, l’operatore eccepisce di non aver ricevuto alcuna segnalazione di guasto, come si evince altresì dal retro cartellino, in atti, privo di ticket tecnici aperti. Di converso, parte istante non ha allegato alcun reclamo relativo al suddetto disservizio per il periodo contestato. L’unica PEC in atti, priva di attestazione di invio e ricezione, risulta inviata da parte istante in data 19/11/2022, periodo antecedente a quello oggetto di contestazione, e comunque ha ad oggetto la contestazione di costi difformi rispetto a quelli pattuiti contrattualmente. Al riguardo, si osserva che, secondo il consolidato orientamento dell’Autorità, in tema di malfunzionamento deve escludersi la sussistenza della responsabilità dell’operatore qualora l’utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all’Autorità, un reclamo all’operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione (Del. 9/19/CIR). 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). È infatti onere dell’utente specificare, in relazione all’inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, l’arco temporale di riferimento, al fine di delimitare l’oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte. Un simile onere non è stato ottemperato dall’utente e, pertanto, alcun indennizzo può essere riconosciuto. La richiesta sub III) di “spese per la procedura di definizione della controversia”, non può

essere accolta stante la gratuità della procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb.

## **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