

## **DELIBERA N. 217/2024**

**XXXXX XXXX XXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/639784/2023)**

### **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 XXXXX XXXX XXXXXX del 23/10/2023 acquisita con protocollo n. 0270913 del 23/10/2023;

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'istante, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: «In data 3.05.2023 l'istante concludeva con la TIM Spa un contratto di somministrazione del servizio telefonico, attivando il piano tariffario c.d. Tim WiFi Power Smart Mega. Sta di fatto che sin dal perfezionamento del detto contratto, il servizio telefonico è erogato in modo discontinuo e irregolare, spesso interrotto, creando numerosi disagi alla sig.ra Xxxxxxx. Circostanze segnalate dalla predetta al servizio clienti TIM, senza sortire alcun effetto. Tant'è vero che ad oggi l'operatore telefonico non ha ancora risolto il lamentato disservizio e altrettanto vane sono state le ripetute richieste di intervento. E' appena il caso di ricordare, qualora ce ne fosse bisogno, che la sig.ra Xxxxxxx è una donna anziana con gravi patologie e che da mesi non può comunicare con i propri familiari». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) indennizzo malfunzionamento linea; II) indennizzo da mancata risposta al reclamo; III) rimborso fatture.

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

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia che l'utenza in contestazione risulta rientrata in Tim in data 12.05.2023. In merito ai disservizi tecnici si richiama 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 si riscontra una sola segnalazione di disservizio aperta il 31.07.2023 risolta nei termini il 3.08.2023. L'art. 15 delle C.G.A. stabilisce che : " Telecom si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione Non si riscontrano, altre segnalazioni di guasto, infatti dalla documentazione in atti non vi è la presenza di reclami scritti inoltrati alla società convenuta successivamente a quelli indicati nel retro cartellino. 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. E' opportuno rilevare che la segnalazione è elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce una delle migliaia di utenze dallo stesso gestito. L'assenza di reclami esime l'operatore telefonico da ogni tipo di disservizio che possa interessare le utenze telefoniche, se non segnalati. Orientamento, quest'ultimo, confermato da diverse delibere AGCOM (69/11/CIR; 9/12/CIR; 34/12/CIR; 38/12/CIR; 113/12/CIR; 127/12/CIR; 130/12/CIR) le quali hanno affermato che: "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi provvedere alla sua risoluzione". Tale posizione è stata convalidata anche da numerose Determine n. 64/16- 73/16- 79/16 – 395/16- 42/18 emessa dal Corecom Calabria, con la quale ha confermato che la mancanza di reclami esime la società convenuta da ogni tipo di responsabilità, e pertanto nessun indennizzo può essere riconosciuto all'utente. 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, 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). 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. Si precisa, altresì, che l'unico reclamo presente negli archivi Telecom risulta regolarmente riscontrato. La corretta fruizione della line telefonica è dimostrata dalla presenza di numeroso traffico in uscita visibile sulle fatture relative al periodo di contestazione. 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**

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. 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. Nel caso di specie il disservizio lamentato è descritto in termini alquanto generici, come "erogato in modo discontinuo e irregolare, spesso interrotto", senza tuttavia specificare se l'irregolarità del servizio si concretizzasse in disturbi di ricezione, di ripetizione, in meri disturbi di sottofondo o quant'altro, e senza, soprattutto, individuare esattamente quando si siano verificate le interruzioni. A ciò deve aggiungersi che il primo reclamo di cui si ha testimonianza, inviato dall'avv. delegato dall'utente il 26/7/2023, oltre a essere sprovvisto di prova di invio, è altresì sprovvisto di delega, come eccepito da parte convenuta nel suo riscontro. L'operatore convenuto deposita una documentazione meno scarna, allegando fatture dalle quali risulta l'effettuazione di chiamate telefoniche nel periodo interessato dalla contestazione. In tale quadro probatorio, l'assenza di reclami regolarmente esperiti deve dar luogo all'applicazione dell'art. 14, co. 4, del "Regolamento indennizzi", che prevede: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento 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 venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza". In applicazione di tale disposizione, la domanda sub I), di "indennizzo malfunzionamento linea", non può trovare accoglimento. Parimenti non può trovare accoglimento la richiesta sub II), di "indennizzo da mancata risposta al reclamo", atteso che il riscontro dell'operatore al reclamo del 26 luglio 2023, con cui si chiedeva l'integrazione della comunicazione con il mandato, risulta corretto, e atteso che non vi è prova, in atti, che sia stato dato seguito a tale richiesta di integrazione. Non può infine essere accolta la richiesta sub III), di "rimborso fatture", di per sé indefinita. La richiesta di questo Corecom del 07/11/2023, in cui si invitava l'utente ad integrare la pratica attraverso il deposito in piattaforma delle fatture di cui chiede lo storno e/o il rimborso, è rimasta inevasa. L'individuazione e l'allegazione delle fatture di cui si chiede il rimborso è presupposto necessario perché questo Corecom possa procedere a una ponderata valutazione delle ragioni dell'utente e all'individuazione di eventuali importi illegittimi. Deve dunque nel caso che ci occupa darsi applicazione al principio secondo cui: "Allorquando l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né all'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze e nulla è prodotto in replica all'eccezione sollevata dall'operatore, deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza medesima e, pertanto, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento" (cfr. Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR).

## **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