

**DELIBERA N. 31/2024**

**XXXXXXXXXXXXXXXXXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/417033/2021)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/03/2024;

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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 21/04/2021 acquisita con protocollo n. 0189676 del 21/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla dott.ssa Arianna Abbruzzese, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di P.O. "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 relativo all'utenza 099/\*\*\*\*282, rappresenta quanto segue: "Si precisa che da all'incirca un anno la mia Assistita aveva problemi di malfunzionamento della linea: spesso assente, si disconnetteva, segnale scarso. Puntualmente, la stessa provvedeva ad aprire segnalazioni a mezzo call center al fine di richiedere un intervento in loco per la risoluzione del problema. Tuttavia, nonostante le numerose segnalazioni, nessun intervento veniva effettuato se non inutili manovre poste in essere da remoto: spegnere e riaccendere il modem e cose simili. Tale situazione si protraeva per all'incirca un anno sino a quando la mia Assistita decideva di cessare l'utenza telefonica in oggetto. A tal fine, la stessa contattava il call center chiedendo come procedere e la cessazione le veniva fatta per telefono. La mia Assistita ignara delle modalità di cessazione dell'utenza, si fidava della consulente ed effettuava la cessazione a mezzo call center. Solo successivamente, a seguito della continua fatturazione che la mia Assistita riteneva illegittima, la stessa scopriva che la cessazione dell'utenza andava presentata per iscritto, nota che inviava in data 26.11.2020. Mancata risposta ai reclami Fatturazione a 28 giorni". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste, il tutto per un importo complessivo non inferiore ad Euro 1.000,00: I) Indennizzo per informazioni non veritiere; II) indennizzo per malfunzionamento della linea; III) indennizzo per mancata risoluzione del problema per all'incirca un anno; IV) indennizzo per mancata trasparenza contrattuale; V) indennizzo per indebita fatturazione; VI) indennizzo per mancato riscontro ai reclami; VII) rimborso di quanto corrisposto a seguito della fatturazione a 28 giorni.

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

L'operatore convenuto, nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "Dalla consultazione del retro cartellino, è possibile verificare la presenza di n° 4 segnalazioni, tutte risolte entro SLA, di cui n° 3 relative all'anno 2018 e n° 1 riferita all'anno 2020 (aperta il 02/01/2020 e risolta in pari data). Non si riscontrano segnalazioni di guasto inoltrate dall'utente, nel periodo oggetto di contestazione. Infatti anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici. L'utenza in contestazione risulta cessata per morosità in data 15.10.2020. Da verifiche effettuate negli applicativi

in uso Telecom Italia non si riscontra nessuna richiesta di cessazione della linea telefonica, né l'istante ha provato l'inoltro di tale documento. In pacì è presente uno scoperto pari ad € 1.313,26". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

### **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. Le richieste sub I), III) e IV) non possono essere accolte in quanto le fattispecie indicate non risultano sussumibili in alcuna delle ipotesi tipizzate di indennizzo di cui all'All. A delibera AgCom n. 347/18/CONS (Regolamento indennizzi). Con riferimento alla richiesta sub II) si osserva quanto segue. L'istante contesta un generico e non circostanziato malfunzionamento della linea intervenuto nell'ultimo anno (2020). In particolare, dal retro cartellino unificato allegato del gestore, risultano tre segnalazioni di malfunzionamento della linea relative all'anno 2018 e una relativa al 2020 (precisamente del 02.01.2020), tutte chiuse entro il periodo previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore. Considerato che il diritto all'indennizzo sorge nel momento in cui l'operatore non provvede alla riparazione del guasto nel tempo prescritto dalla carta dei servizi, la richiesta in esame non può trovare accoglimento. La richiesta sub V) non può essere accolta in quanto generica e non adeguatamente documentata, attesa la mancata allegazione dei documenti contabili oggetto di contestazione. Peraltro, nel merito, non si ravvedono le ragioni riconducibili all'asserita illegittima fatturazione, considerato che l'utenza risulta cessata per morosità in data 15.10.2020 e la disdetta è stata formalizzata dall'utente successivamente, in data 26.11.2020. In merito alla richiesta sub VI), si osserva che agli atti risulta un solo reclamo formulato dall'istante a mezzo PEC in data 26/11/2020. Detto reclamo è stato riscontrato dall'operatore in data 30.11.2020, come da relativa nota depositata nel fascicolo documentale. Pertanto, la richiesta in esame non può essere accolta. La richiesta sub VII) non può trovare accoglimento in quanto generica e non circostanziata né adeguatamente documentata. Nel caso di specie, infatti, l'istante non ha prodotto alcuna fattura, né ha circoscritto il periodo temporale e quantificato il rimborso richiesto. In base al costante orientamento dell'Autorità, 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 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, 28 marzo 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