

**DELIBERA N. 10/2024**

**XXXXX XXXXXXXXXXXX / 1MOBILE (COMPAGNIA ITALIA MOBILE SRL)  
(GU14/395694/2021)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 31/1/2024;

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 XXXXXXXXXXXX del 17/02/2021 acquisita con protocollo n. 0085891 del 17/02/2021;

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, titolare di un contratto per servizi di telefonia mobile, rappresenta: «A seguito delle numerose problematiche tecniche segnalate, alla pec inviata ed ai numerosi tentativi di ricontatto al vostro Call Center, si tentava in data 29/01/2021 a chiudere bonariamente, a titolo conciliativo, la controversia. Risultava impossibile in quanto le proposte avanzate dalla controparte non risultavano proporzionate alla quantità di disservizi riscontrati (disconnessioni e lentezza); Si procede pertanto al presente UG». Sulla base di tali premesse chiede: "risarcimento danni".

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

Il gestore convenuto non ha depositato tempestive memorie.

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

Alla luce delle risultanze istruttorie, l'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Occorre preliminarmente soffermarsi sulla corretta interpretazione della richiesta. Come noto, questioni attinenti al risarcimento del danno esulano dalla competenza di questo Corecom. Vigè tuttavia un principio di favor utentis che impone, ogni qualvolta sia possibile, di interpretare l'istanza in un significato tale da consentire il dispiegarsi di un'utilità giuridica; la domanda di risarcimento deve dunque essere esaminata alla stregua di una domanda di indennizzo. Si deve infatti ricordare che l'interpretazione delle richieste che pervengono all'esame dei Corecom, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, deve avvenire, ogni qualvolta sia possibile, secondo il loro senso più logico e pertinente con le doglianze esposte (cfr. Par III.1.2 delle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con delibera n. 276/13/CONS). In applicazione di detto principio, si ritiene agevole ricondurre la fattispecie, così come descritta e in base al quadro istruttorio, a un'ipotesi di indennizzo per malfunzionamento della linea e per omesso riscontro al reclamo. Anche così riqualificata, tuttavia, l'istanza non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La descrizione del disservizio operata

dall'utente nella propria istanza è invero molto generica, sia per ciò che concerne il manifestarsi del disservizio stesso (che a volte è definito come malfunzionamento, a volte come disconnessione, a volte come lentezza, nelle memorie difensive come sospensione), sia per ciò che concerne il periodo di tempo in cui si sarebbe verificato. Solo dal reclamo prodotto agli atti si apprende che un malfunzionamento vi sarebbe stato “a partire da febbraio”, senza ulteriori specificazioni. 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. A ciò si aggiunga che il primo reclamo presente in atti reca data 27 luglio 2020, a fronte di un disservizio verificatosi, secondo quanto afferma parte istante, in febbraio. Il lasso di tempo trascorso tra presunto disservizio e reclamo (5 mesi) è tale da escludere il riconoscimento di un indennizzo per malfunzionamento, stante quanto previsto dall'art. 14, co. 4, dell'All. A alla Del. 347/18/CONS (“Regolamento Indennizzi”): “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”. Quanto all'omesso riscontro al reclamo, deve osservarsi che, dopo la proposizione del reclamo in data 27/7/2020, l'utente non ha atteso i tempi di risposta contrattualmente previsti ma ha attivato procedura di conciliazione innanzi a questo Corecom in data 7/8/2020. Per costante orientamento dell'Autorità il comportamento dell'utente che propone formulario UG prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, in caso di adesione dell'operatore, come verificatosi nella specie, è considerato, de facto, alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione. Ne consegue che nessun indennizzo per omessa risposta al reclamo può essere riconosciuto.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

- 1.** le richieste formulate dall'utente non possono 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, 31 gennaio 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