

**DELIBERA N. 15/2024**

**XXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/461332/2021)**

**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 XXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXX del 30/09/2021 acquisita con protocollo n. 0387210 del 30/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell’attività istruttoria svolta dal dipendente Francesco Saverio Panza, in servizio presso il Corecom Puglia;

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 mobile relativa all'utenza 347/\*\*\*\*302, rappresenta quanto segue: "appello a mancato accordo udienza del 29/09/2021 conciliatore \*\*\*\*\*. la compagnia telefonica ha sottratto il credito residuo; ha addebitato chiamate all'estero mai effettuate; non ha fornito il servizio telefonico (sia voce che internet) dal 27/07/2021 a tutto il 10/08/2021. Inoltre, dal mese di agosto a tutt'oggi continuano ad esserci lunghissime assenze di segnale e pertanto, risulta impossibile usare il telefono. Ed ancora, se tutto questo non bastasse, il segnale che io pago è per il 4 G mente continua nonostante le lamentele, a fornire il segnale 1 G". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) restituire il maltolto; II) ripristinare il credito esistente prima dell'abuso perpetrato da TIM; III) restituire il costo del canone mensile relativo ai 2 mesi di mancato servizio; IV) dare un quantum per il disagio arrecato in prima udienza ed in appello.

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

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: - da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, l'utente, prima di tale istanza, ha presentato per la stessa linea, con motivazioni simili, quattro istanze di conciliazione al Corecom Puglia; - le quattro istanze si sono concluse con gli accordi di seguito riportati: UG 03.04.2019, conclusa con bonifico di € 80,00 in favore dell'istante; UG 03.07.2019, conclusa con accordo e corresponsione di € 40,00 in favore dell'istante; UG 25.10.2019, conclusa con bonifico di € 100,00 in favore dell'istante; UG 10.06.2021, conclusa con bonifico di € 80,00 in favore del cliente; - in data 03.08.2021 l'istante ha effettuato una telefonata di 180 secondi tariffata come traffico Camel (quindi l'istante si trovava all'estero) e regolarmente pagata € 0,89. In data 07.08.2021 ha presentato istanza di conciliazione per la quinta volta, conclusasi in data 29.09.2021 con un mancato accordo; - dalle verifiche effettuate sul traffico per il periodo 27.07.2021 al 10.08.2021 è risultato presente traffico voce regolare. Si è riscontrato inoltre traffico internet regolare; - il cliente ha attiva la promozione TIM Five Go che tra i vari bonus ha quello di 23 gb per navigazione internet, di cui 4 validi anche nei paesi UE; la promozione si rinnova il giorno 4 di ogni mese. Per il mese di agosto, in data 4.08.2021, l'istante aveva il bonus post rinnovo fruibile solo su territorio nazionale di 19 gb, ovviamente intatto. In data 10.08.2021 il bonus residuo era di 17 gb, pertanto in 6 giorni sono stati erosi 2 gb; - per quel che concerne gli ammanchi di credito per telefonate internazionali, non esistono telefonate effettuate verso paesi esteri nel periodo luglio – agosto 2021, e la telefonata "Camel" è stata correttamente addebitata poiché effettuata; - come si evince da traffico e analisi del bonus, il traffico internet è stato regolarmente erogato e il bonus è stato fruito; - l'istante, nel periodo indicato, non ha effettuato alcuna segnalazione per eventuali disservizi di rete, sia voce che internet. Infatti, dalla documentazione in atti, non emerge l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernenti addebiti in fattura. Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità, 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, in quanto generiche e non adeguatamente documentate. Non sono state prodotte né indicate le fatture oggetto di contestazione, né le somme per le quali si chiede il rimborso sono state quantificate. Si riscontra altresì l'assenza di reclami e di segnalazioni di guasto. Anche a seguito di produzione di controdeduzioni in atti, nessuna integrazione documentale è stata apportata. Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. 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).

## 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, 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