



DETERMINA Fascicolo n. GU14/724393/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM
SpA (Telecom Italia, Kena mobile)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 31/12/2024 acquisita con protocollo n. 0338750 del 31/12/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

POSIZIONE ISTANTE: L'istante, intestatario dell'utenza 089... fornita da TIM S.p.A., all'esito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo, ha presentato istanza di definizione con la quale lamenta la sospensione, senza motivo del servizio Tim Vision, nonché l'addebito di telefonate in uscita verso numerazioni sconosciute. Chiede di corrispondergli il rimborso di tutte le somme pagate dal mese di novembre 2023 per Tim Vision di cui non ha potuto fruire, di stornare la fattura RTXXX28 per l'addebito di telefonate mai effettuate verso numeri nazionali e costi non dovuti per Tim Vision; e di a stornare tutti gli insoluti relativi alle fatture emesse dopo la migrazione avvenuta in data 15/01/2024, con ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti a spese di Tim s.p.a.; nonché regolarizzare la posizione amministrativa e contabile a non addebitare i costi del modem restituito; indennizzo per mancata risposta al reclamo, nonché spese di procedura, per un totale di E. 700,00

POSIZIONE OPERATORE: L'operatore Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all'All. A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva nella quale ha preliminarmente eccepito l'infondatezza in fatto ed in diritto delle richieste avanzate da parte ricorrente. Nel merito chiede il rigetto della domanda eccependo la totale assenza di responsabilità adducendo la totale mancanza di elementi probatori a sostegno dei lamentati disservizi. Evidenzia uno scoperto di E. 419,78 a carico dell'utente ed insiste nella correttezza del proprio operato. **REPLICHE ISTANTE** Con repliche depositate in atti, l'istante impugna tutto quanto dedotto dall'operatore, in particolare contesta la mancata allegazione di

elementi probatori a sostegno della domanda insistendo per l'accoglimento della domanda e la liquidazione degli indennizzi richiesti.

MOTIVAZIONE: Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Nella fattispecie che ci occupa, l'utente lamenta una sospensione improvvisa e immotivata del servizio Tim Vision. A fronte di ciò, contrariamente a quanto eccepito dall'operatore, l'utente, si è subito attivato, come dimostrato dai tabulati telefonici depositati in atti, a reclamare il disservizio subito, mediante contatti diretti con il call center sia in data 27.11 che in data 28.11, nei quali invano richiedeva l'invio di un nuovo codice per ripristinare il servizio. Nulla ricevendo, in data 15.01.24, si vedeva costretto a migrare verso altro gestore, provvedendo alla restituzione del modem. In merito a ciò l'operatore ha semplicemente contestato l'assenza di reclami scritti, ma nulla ha riferito in merito alla sospensione del servizio, non fornendo in tal modo prova di aver correttamente adempiuto all'obbligazione su di lui gravante. Si ritiene, pertanto che l'utente vada indennizzato, ai sensi dell'art. 13 n. 4 dell'All. A della delibera 347/18/CONS per la sospensione del servizio TIM Vision con decorrenza dal 26.11.23 al 15.01.24 per un totale di gg 50 per l'importo complessivo di E. 150,00 (centocinquanta). Quanto alle altre doglianze lamentate dall'utente relativamente al disconoscimento di telefonate effettuate in uscita, verso numerazioni sconosciute, l'utente non ha dato prova di aver contestato formalmente nei termini di legge, le relative fatture, limitandosi a non pagare le stesse. La negligenza dell'utente tuttavia va rapportata alla negligenza ancor più grave dell'operatore che, nell'intera vicenda che ci occupa è rimasto inerte rispetto alle problematiche sorte, provvedendo solo a seguito del recesso ad inviare il codice per la riattivazione del servizio Tim Vision. Appare innegabile, da tale punto di vista che la condotta tenuta dall'operatore non abbia tenuto nella giusta considerazione l'utente ed i disservizi dallo stesso subiti, costringendo quest'ultimo a migrare verso altro operatore. Si ritiene, pertanto che che sia equo ed in applicazione del principio del favor utentis, accogliere la richiesta di storno dell'intera posizione moratoria maturata pari ad E. 419,78 con contestuale ritiro, a cura e spese dell'operatore della pratica di recupero credito eventualmente attivata, nonché a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'utente. Ogni altra richiesta va rigettata.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 31/12/2024, è tenuta a versare in favore dell'istante dell'indennizzo di euro 150,00 (centocinquanta/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, mediante assegno e/o bonifico, il gestore è tenuto altresì allo storno dell'intera posizione moratoria maturata pari ad euro 419,78 con contestuale ritiro, a propria cura e spese della pratica di recupero credito eventualmente attivata, nonché a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'utente. Ogni altra richiesta va rigettata per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo