



DETERMINA Fascicolo n. GU14/682850/2024

**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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla 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;

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 28/05/2024 acquisita con protocollo n. 0148385 del 28/05/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

POSIZIONE UTENTE: La sig.ra XXX era titolare dell’utenza telefonica mobile con la Tim spa avente n. XXX. Con reclami al 187/119 chiedeva il blocco della scheda e l’attivazione del numero su una nuova Sim in quanto quella originaria è stata oggetto di furto. Nonostante le rassicurazioni ai numerosi reclami la questione è stata risolta solo il 18/05/2024 ovvero ad oltre 6 mesi dalla richiesta. Richiesto indennizzi dal 29/11/2023 per mancata attivazione del numero per la fonia e dati e fino al 18/05/2024 su altra scheda e per mancata risposta ai reclami; rimborso somme prelevate nonostante la denuncia

POSIZIONE OPERATORE: In riferimento alla presente istanza di definizione, si rileva da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, quanto segue: la linea risulta attivata a nome dell’istante a partire dal 04.09.2019. In data 30/11/2023 si effettua, a seguito richiesta della cliente il blocco della linea per furto/smarrimento. In data 12.12.2023 viene effettuato lo sblocco della Sim; In data 28/12/2023 la cliente invia reclamo in quanto anche a seguito dello sblocco del settore frodi non riesce ad effettuare cambio sim card ed a riattivare la linea. Si inoltra un TT di verifica in data 03.01.2024 e dopo innumerevoli solleciti solo in data 04.03.2024 la linea viene riallineata in rete e disponibile al cambio sim card per furto/smarrimento. In data 18.03.2024 il cambio sim risulta effettuato la linea funzionante e si invia riscontro definitivo al

cliente. Non si riscontrano altri reclami inoltrate dall'utente successivi al 18.03.2024. Infatti anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di altri reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo, successivi alla comunicazione di cui sopra. 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. La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, assume un particolare rilievo in questa sede atteso che, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della delibera n. 179/03/CSP, l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio è direttamente correlato all'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. A tale proposito l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatorequalora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). Ad abundantiam si segnalano due recenti pronunce di questo Co.re.com. sulla necessità di segnalazione del disservizio ovvero la Delibera n. 23/2020 e Delibera n. 19/2023. Appare pacifico che la riattivazione della linea è avvenuto in data 18.03.2024 e non come sostenuto dall'istante in data 18.05.2024. Appare opportuno rilevare che il ritardo nella riattivazione della linea è stato causato dall'impossibilità da parte dell'ufficio frodi di sbloccare la sim per la sostituzione, in quanto era in corso una denuncia di smarrimento/furto, per cui tale circostanza non è imputabile alla società convenuta, la quale si è resta disponibile con l'apertura di vari TT al ripristino della linea nei tempi tecnici necessari. Si precisa altresì che trattasi di utenza prepagata per cui non sono state decurtate somme dal credito residuo sino alla sostituzione e riattivazione della sim, per cui nessun rimborso può essere riconosciuto all'utente, il quale genericamente chiede il rimborso di somme prelevate ma non ne indica neanche la cifra, né dimostra l'addebito di somme da parte della società convenuta. 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

MOTIVAZIONE DEL PROVVEDIMENTO: Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono suscettibili di parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. 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. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti la domanda può essere parzialmente accolta per le motivazioni che seguono. L'utente anche con la documentazione integrata su richiesta del responsabile del procedimento ha depositato una serie di presunte richieste senza fornire la necessaria prova dell'invio e contestuale ricezione da parte dell'operatore. Vi è però la pec depositata attestante la regolare richiesta e dovrà considerarsi la data indicata come "dies a quo", pertanto all'utente spetta l'indennizzo dal 19.12.2023 al 18.05.2024 per un totale di n. 151 giorni per l'importo di euro 6 giornaliero per un totale di euro 906,00 ai sensi dell'ex art. 6 della Delibera 347/18CONS in applicazione dell'art. 13 comma 6.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/05/2024, è tenuta a TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza è tenuta a corrispondere l'importo di euro 906,00 (novencentosei/00) all'utente, l'importo indicato dovrà essere maggiorato degli interessi legali

a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico/assegno circolare all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa. L'importo dovrà essere maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico/assegno circolare all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi 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