

DELIBERA 002/2025/CRL/UD del 24/01/2025
D. D. Nxxx / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/691332/2024)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/01/2025;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di D. D. Nxxx del 11/07/2024 acquisita con protocollo n. 0192156 del 11/07/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta: “sottoscritto nuova offerta per ri-contrattualizzazione nuova tariffa e mai applicata dal 3/4/24”. Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti dell'operatore, chiedendo: “applicazione tariffa sottoscritta, rimborso differenza canoni dal 3/4 fino alla data della conclusione della controversia; applicazione della nuova tariffa e un'indennità di 250€ per le decine di telefonate, mail, solleciti su mytim e il tempo perso in oltre due mesi”.

2. La posizione dell'operatore

TIM ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo: “Il Sig. Novara asserisce che Tim non abbia applicato l'offerta in epigrafe. Tuttavia, l'offerta non è stata attivata in quanto è stato lo stesso istante a rifiutarne l'attivazione. Infatti, in data 13.04.24 si evince, nei sistemi commerciali di Tim, l'emissione di un ordinativo di variazione profilo tariffario da “Tim Connect Fibra” a “Tim WiFi Power Smart Fibra”; ordinativo che risulta scartato in data 22.04.24 con causale “a seguito rifiuto cliente”. Non a caso, Tim, come documenta anche l'istante, in data 10 maggio 2024 ha inviato un SMS all'istante chiedendo di rispondere a un breve sondaggio per comprendere quali fossero state le motivazioni che hanno portato il Sig. Novara ad annullare l'attivazione dell'offerta. La situazione di cui sopra è stata riferita, peraltro, all'istante, con comunicazione del 21/6/2024 inviata a “ddnovara@gmail.com” (cfr. Doc. 1). Nella missiva si conferma, appunto, che l'ordine di variazione dell'offerta non è andato a buon fine per mancata accettazione online, da parte del cliente, dell'offerta.” Concludeva per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria e/o di un facere al gestore. Le richieste di “[applicazione della nuova tariffa e un'indennità di 250€ per le decine di telefonate, mail, solleciti su mytim e il tempo perso in oltre due mesi]”, esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in

sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste sopra evidenziate, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono rigettate. Nel merito valga quanto segue. In primo luogo, giova rammentare che, secondo quanto previsto nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 e considerata altresì la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'Autorità e dei Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Di conseguenza, a fronte delle contestazioni sollevate dall'istante, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale di TIM ai sensi dell'art. 1218 c.c., spetta a quest'ultimo fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento. Nella fattispecie, l'istante lamenta la mancata attivazione della tariffa richiesta in data 3.4.2024 e mai attivata. Dalla documentazione e dichiarazioni rese in atti emerge che in data 1.4.2024 veniva chiesta l'applicazione di una nuova tariffa sollecitata fino al 24.4.2024 anche a mezzo reclamo sull'area personale del gestore. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. 30 ottobre 2001, n. 13533; Cass. 9 febbraio 2004, n. 2387; 26 gennaio 2007, n. 1743; 19 aprile 2007, n. 9351; 11 novembre 2008, n. 26953; 3 luglio 2009, n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010, n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. In base a tali principi, provata la fonte negoziale del diritto dell'utente, spetta all'operatore dimostrare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio e provare di avere rispettato i propri oneri

informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti. A mente dell'art.8 della delibera n.179/03/CONS in punto di reclami, è bene chiarire che l'obbligo di risposta scritta vige soltanto in caso di mancato accoglimento di un reclamo, ove occorre motivare il diniego, ben potendo addirittura il gestore limitarsi ad un riscontro verbale allorquando intenda dare seguito alla richiesta dell'utente. Qui, solo in data 21.6.2024 il gestore ha riscontrato, formalmente, il reclamo dell'istante in merito alla mancata attivazione dell'offerta. Dopo l'ultimo sollecito del 24.4. e dopo il riscontro del 21.6, difatti, alcuna doglianza ha mosso l'istante in merito all'operato del gestore. Si ritiene, pertanto, di riconoscere l'indennizzo da "mancata risposta al reclamo" dal 3.5.2024 (già detratto il termine di 30 giorni utile alla risposta ex CdS del gestore) al 21.6.2024, data della mail di riscontro del gestore nella misura di € 122,50.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/07/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, la somma di € 122,50 a titolo di indennizzo da "mancata risposta al reclamo" oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione al saldo.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Dirigente ad interim

Dott.ssa Ines Dominici

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini