

DELIBERA N. 28/2025

**XXXXX XXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/659896/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 27/02/2025;

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;

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 XXXXX del 31/01/2024 acquisita con protocollo n. 0030715 del 31/01/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Francesco Saverio Pansa;

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 relativo all'utenza 350/****764, rappresenta quanto segue: "Spett. Società di Telecomunicazioni, contratto telefonico per il servizio voce e dati, in data 17.9.2023, presso lo stand della succitata società, sito presso la "Fiera del Levante". Nelle succitate circostanze gli addetti di Codesta Società, mi comunicavano, che la sim sarebbe stata attiva nelle successive 48 ore, ma ad oggi nulla di tutto ciò è avvenuto. A tal proposito contattavo il Vs. servizio clienti, il quale prendeva atto della problematica nonché delle relative attività svolte autonomamente dallo scrivente (la sim telefonica è abbinata a un numero diverso da quello indicato in epigrafe, nonché sul contratto sottoscritto), ma i vs. addetti non riuscivano a risolvere la problematica né tanto meno fornivano risposte esaurienti alle domande formulate. Quanto sopra risulta essere in frode, nonché in piena violazione degli obblighi contrattuali, andando di fatto a cristallizzare il Vs. grave inadempimento contrattuale.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) fornire riscontro; II) attivare senza alcuna dilazione di tempo l'utenza telefonica mobile 350/****764, intestata al Sig. *****, rendendo totalmente fruibili i servizi telefonici abbinanti all'utenza telefonica mobile 350/****764; III) corrispondere, a mezzo assegno circolare intestato all'utente Sig. *****, da inviare presso il domicilio eletto, la somma di € 550,00;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "[...] da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che non esiste nessuna richiesta di attivazione per l'utenza 350****764, la quale non è presente nei sistemi. E' stato più volte, anche in sede di conciliazione (vedi UG/649609/2023) richiesto all'istante la documentazione attestante l'attivazione della sim KENA MOBILE rilasciata dallo stand presente presso la Fiera del Levante (scontrino, ricevuta acquisto, PDA sottoscritta ecc.), ma ad oggi l'istante non ha mai ottemperato a tale richiesta, infatti non vi è, neanche nel fascicolo documentale della presente istanza prova di richiesta di attivazione. [...] Appare evidente, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio

adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. Innanzitutto va rilevato che l'istante ha ommesso di produrre agli atti la documentazione indispensabile da cui poter evincere la mancata attivazione della Sim, ossia non ha prodotto copia del contratto per l'attivazione della Sim, né lo scontrino di acquisto della Sim, limitandosi a contestare genericamente la mancata attivazione della stessa. Si contesta, altresì, la documentazione depositata in quanto il reclamo è privo di consegna e accettazione, ed inoltre, la copia della sim è mancante del numero seriale e del logo di appartenenza della stessa alla Kena Mobile". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). La richiesta sub II) non può comunque trovare accoglimento. A fronte della mancata attivazione del servizio che parte istante asserisce di aver subito, l'operatore, con proprie memorie difensive, eccepisce che non risulta alcuna richiesta di attivazione della sim oggetto di procedura. Per quanto nel presente procedimento viga un riparto dell'onere probatorio improntato al principio del favor utentis (per cui l'istante può limitarsi a dedurre il disservizio, mentre l'operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell'esistenza di cause di esenzione da responsabilità), tale principio deve essere interpretato secondo un criterio di ragionevolezza. A tal riguardo, pertinente è l'orientamento Agcom richiamato da parte convenuta: con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda di indennizzi 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 formulata dall'istante» (Del. n. 3/11/CIR). È infatti onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione della richiesta. Nel caso di specie, l'istante non ha prodotto alcuna evidenza contrattuale, nonostante la richiesta di integrazione documentale avanzata dall'operatore in data 25/01/2024, all'interno del fascicolo documentale relativo all'istanza UG/649609/2023. Nessuna integrazione risulta effettuata dallo stesso istante neanche a seguito di memorie difensive dell'operatore, le quali non risultano neppure contestate. Non può dunque essere accolta la richiesta non essendovi in atti nessuna prova di un rapporto contrattuale che ne sia alla base. Per le medesime ragioni, e segnatamente l'assenza di responsabilità in capo

all'operatore, non può essere accolta la generica domanda di erogazione di somme sub III).

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, 27 febbraio 2025

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