

DELIBERA N. 3/2025

**XXXXX XXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/624467/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/01/2025;

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;

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 02/08/2023 acquisita con protocollo n. 0206583 del 02/08/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto affari, per servizio di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: "In qualità di A.U. della ***** Srls, la sig.ra ***** ha sottoscritto con TIM contratto di servizi di telefonia per nove diverse numerazioni mobili della propria attività commerciale. L'offerta prevedeva un pacchetto unico di costi e servizi. Sennonché, fin dai primi giorni di fornitura, su svariate linee venivano riscontrati continui disservizi di natura tecnica, sia per il servizio voce, sia per quello internet. A ciò si aggiunga che un paio delle nove sim da attivare, non sono state mai attivate da parte di TIM che, però, ha emesso sempre fatture anche per servizi mai realmente erogati. Il 14/02/2023 è stato esperito tentativo di conciliazione, concluso con mancato accordo del 28/07/2023." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Storno della posizione debitoria; II. richiesta di indennizzo disagi patiti per l'importo di € 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A nella memoria difensiva rappresenta quanto segue: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che il contratto in contestazione risulta cessato in data 09/11/2022 ed aveva in consistenza 9 ricaricabili Business + 5 prodotti acquistati in vendita rateale [...]. Sulla fattura 7X05724966 è presente l'addebito del recupero vendita rateale. Si tratta quindi di addebiti regolari e dovuti proprio in base all'acquisto di 5 PRODOTTI. L'utente ha effettuato il pagamento di solo 5 fatture lasciando insolute tutte le altre, generando così una morosità pari ad € 6.746,60 di cui € 4.852,34 sono relative alle rate dei prodotti (ben 5) acquistati dall'istante e non saldati, per cui interamente dovuti. E' importante evidenziare che l'istante non ha mai effettuato nessun reclamo. Infatti dalla documentazione in atti non vi è la presenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta. 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 fondare la verosimiglianza del reclamo telefonico. L'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarna 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 [...].” La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto totale 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, per le motivazioni di seguito precisate. Con riferimento alla richiesta sub I), di storno della posizione debitoria, si osserva quanto segue. Dalla documentazione acquisita agli atti emerge che la società istante ha sottoscritto un contratto per n. 9 linee mobili business e n. 5 dispositivi in vendita rateale. Ciò premesso, l'istante lamenta la presenza, sin dai primi giorni di fornitura, di disservizi di natura tecnica nonché la mancata attivazione di “un paio” delle nove sim oggetto di contratto. Tuttavia, il medesimo istante non produce alcun elemento idoneo a dimostrare la proposizione di segnalazioni e/o reclami in ordine agli asseriti disagi. Di contro, l'operatore convenuto assume la legittimità degli addebiti (riferiti sia ai canoni sia, in particolare all'acquisto di 5 dispositivi) ed evidenzia il pagamento, da parte dell'utente, di sole 5 fatture. Tale ultima circostanza trova conferma nella diffida formale inviata dal gestore, a mezzo pec del 03.02.2023, prodotta in atti dal medesimo istante, dalla quale si evince la morosità per la somma complessiva di € 3.400,09, derivante dall'omesso pagamento di n. 6 fatture emesse a decorrere da maggio a dicembre 2022. Inoltre, il gestore ha depositato nel fascicolo documentale l'ulteriore fattura emessa in data 12.12.2022, dell'importo di € 3.346,51, afferente alla vendita rateale dei suddetti 5 apparati, nella quale compare l'espressa dicitura: “alla data del 01.12.2022 non risultano pervenuti alcuni pagamenti”. L'operatore ha, altresì, prodotto copia di un prospetto da cui risulta l'insoluto dell'importo complessivo di € 6.746,60. In merito ai suddetti addebiti non risulta, sulla base delle evidenze in atti, alcuna contestazione formale né controdeduzione alle memorie del gestore, da parte dell'utente. Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono 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, l'Autorità ha più volte chiarito, in merito, 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). Alla luce delle osservazioni che precedono, la richiesta in esame non può trovare accoglimento. La richiesta sub II) non può essere accolta attesa l'assenza in atti, come indicato nel precedente punto sub I), di reclamo formale da parte dell'istante. Al riguardo deve richiamarsi l'art. 14, comma 4, Allegato A alla delibera 347/18/CONS (Regolamento indennizzi) che prescrive l'esclusione degli indennizzi “se

l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza”.

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, 28 gennaio 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