

DELIBERA N. 214/2024

**XxX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/615980/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 20/12/2024;

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 XxX del 21/06/2023 acquisita con protocollo n. 0166578 del 21/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

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, rappresentante legale di società titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "da un controllo delle fatture pregresse è stata riscontrata l'emissione con cadenza regolare delle fatture a debito della sottoscritta della linea ISDN n. 08xxxxxxx83; la suddetta utenza telefonica non è mai stata in uso della sottoscritta; dal controllo delle fatture risulta in dotazione presso la nostra sede la borchia "ISDN - NT1 plus 2b1q etsi - affari*"; la suddetta borchia non è presente presso i nostri uffici né risulta essere mai stata installata; da una verifica a ritroso, in quanto ancora presenti nei ns archivi, risultano emesse fatture sin dall'anno 2010; il sottoscritto non detiene copia del presunto contratto/proposta di attivazione della suddetta linea e a fronte di specifica richiesta rivolta a tim quest'ultima si è limitata a fornire copia della sola prima pagina del documento "conferma contratto di abbonamento al servizio telefonico" privo pertanto delle restanti 23 pagine contenenti i campi firma; l'attivazione di utenze e/o servizi non richiesti, per mancanza di espliciti contratti e/o accettazione da parte dell'utente, costituisce un illecito civile" In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) fornire copia del contratto/proposta di abbonamento sottoscritta; II) lo storno e il conseguente rimborso, in mancanza dell'evidenza del suddetto contratto, di tutte le somme addebitate nel periodo 01/06/2013 - 31/05/2023 (dalla ft 8S00369383/2013 a ft 8S00253715/2023) pari complessivamente ad € 6090.21 iva esclusa; III) cessare con effetto immediato la linea ISDN n. 08xxxxxxx83.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza n. 08xxxxxxx83 risulta attivata come BRA MONONUMERO in data 29/05/2008 a seguito richiesta. In data 30/05/2008 è stato inviato al cliente una lettera con conferma di attivazione (vedi allegato). Appare opportuno evidenziare che nel 2008 la richiesta di attivazione di una linea telefonica – poteva essere accettata anche telefonicamente ed a seguito attivazione veniva però inviata al cliente una lettera con conferma di attivazione contratto. Nello stesso tempo veniva richiesto a garanzia della Telecom e del cliente l'invio di documentazione (iscrizione camera di commercio – documento di riconoscimento -bollette pagate di altri enti etc) necessaria per completare l'attivazione. La documentazione richiesta fu prontamente inviata dalla Società N & C S.R.L. con raccomandata del 13/06/2008 (allegato1) a completamento della richiesta di attivazione. Tutto quanto predetto è visibile sul documento allegato il quale risulta inviato anche all'istante con la mail del 18/05/2023, esig. crma 7-76015820145 - 7-75992617934. E' importante evidenziare che da carta dei servizi Telecom Italia, il cliente

deve inviare, in caso di contestazione, reclamo entro la scadenza della prima fatturazione utile successiva al disservizio, nel caso de quo non risultano pervenuti reclami nei tempi previsti dalla normativa vigente. L'istante ha presentato un solo reclamo in data 17.05.2023 (propedeutico all'istanza di conciliazione del 24.05.2023) ben 15 anni dopo l'attivazione della linea telefonica. Non si riscontrano precedenti segnalazioni e/o reclami inoltrate dall'utente, in merito alla contestazione de quo. Infatti anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. 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. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe" (Delibera Corecom Calabria n. 28/2020). In merito si evidenzia che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di 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 venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in quanto l'utenza risulta correttamente attivata e l'istante ne era a conoscenza avendo inviato lui stesso la documentazione a conferma della sua volontà di attivare il servizio, inoltre, a riprova della corretta gestione da parte della società convenuta vi è il fatto che l'utente ha sempre pagato le fatture (mai contestandole). Appare alquanto strano che un'utente paga per 15 anni una linea (per suo dire mai richiesta ma abbiamo un'accettazione inoltrata a mezzo raccomandata dall'utente stesso) senza contestarla. Si deve evidenziare, inoltre, 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. Nulla spetta all'istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto deve prendersi

atto che l'utente ha esperito il primo reclamo scritto in data 17.05.2023 proponendo istanza di conciliazione innanzi a questo Corecom in data 24.05.2023, non attendendo, dunque i tempi di risposta contrattualmente previsti. Per costante orientamento dell'Autorità il comportamento dell'utente che propone formulario UG prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, in caso di adesione dell'operatore, è considerato, de facto, alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione (Determina Corecom Puglia n. 60/23) 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/o rimborso, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale”.

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 ragioni che seguono. Le richieste (sub I), fornire copia del contratto/proposta di abbonamento sottoscritta, e Sub III) cessare con effetto immediato la linea ISDN n. 08xxxxxx83, sono inammissibili, non rientrando in fase di decisione nelle competenze di questo Corecom, stabilite dall'art. 20 dell'Allegato B alla del. n. 194/23/CONS. Resta fermo il diritto dell'utente previsto ex lege di recedere liberamente dal contratto secondo le modalità contrattualmente previste. La domanda (sub II), di “storno e il conseguente rimborso, in mancanza dell'evidenza del suddetto contratto, di tutte le somme addebitate nel periodo 01/06/2013 - 31/05/2023” si regge sull'affermazione dell'utente di non aver mai avuto in uso la linea in contestazione. All'esito dell'esame istruttorio tale affermazione non può persuadere. L'operatore, infatti, allega comunicazione inviata all'utente mediante posta prioritaria di conferma di attivazione del predetto numero, datata 13.6.2008. La comunicazione è corredata dalla documentazione necessaria all'attivazione dell'abbonamento, che l'operatore non avrebbe potuto possedere se non per iniziativa dello stesso cliente. Che l'utente non fosse edotto dell'attivazione del numero, inoltre, non appare plausibile alla luce delle fatture ricevute dal cliente e da questi allegate in atti, delle quali la più risalente è del 2013, mai contestate in oltre dieci anni. Le evidenze documentali, dunque, smentendo la carenza di titolo alla fatturazione, non consentono l'accoglimento della domanda di storno/rimborso.

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, 20 dicembre 2024

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