



DELIBERA N. 37/2021



Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 03/06/2021;

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;

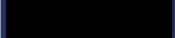
VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di  del 13/12/2018 acquisita con protocollo n. 0229633 del 13/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante  ntestatario dell’utenza telefonica n.  contesta la mancata riattivazione successivamente alla disdetta della linea telefonica effettuata in data 27/04/2017 contattata dall’operatore telefonico che suggeriva all’utente la sospensione temporanea della linea telefonica anziché la disdetta. L’istante accettava e dal 05/06/2017 veniva sospesa la linea telefonica. In data 23/06/2017 l’istante richiedeva

a mezzo fax la riattivazione della linea telefonica e nonostante diversi solleciti telefonici, sia la linea voce che la linea adsl non veniva ripristinata. Per tali ragioni l'utente richiedeva in data 17/10/2017 la disdetta della linea telefonica. Nonostante ciò l'operatore telefonico continuava ad emettere numerose fatture, provvedeva altresì alla segnalazione in forma scritta (missiva inviata a mezzo PEC in data 19/06/2018), cui tuttavia non

2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue “per quanto riguarda l'asserita mancata attivazione dell'ADSL relativa al n. [redacted] si ritiene opportuno precisare quanto segue. Da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che in data 30/04/2017 perviene dall'istante Fax per richiedere la disdetta della linea telefonica. In data 3/5/2017 la Sig.ra [redacted] viene contattata telefonicamente e viene invitata a formalizzare la richiesta di disdetta come da procedura, con Raccomandata A.R. In data 17/05/2017 arriva la Raccomandata con richiesta disdetta linea; il 20/05/2017 la Sig.ra [redacted] viene ricontattata per confermare la disdetta ed accetta la proposta di sospensione della linea per 4 mesi. In data 30/5/2017 viene emesso l'OL per cessare l'adsl e rimanere attivo il contratto della fonia con la sospensione dell'abbonamento per 4 mesi come precedentemente concordato; l'adsl viene cessata il 9/06/2017. In data 24/06/17 ed in data 26/06/2017 pervengono 2 fax con i quali il cliente chiede il ripristino della linea; il riscontro viene dato con lettera del 30/06/17 E 1/7/17 con le quali confermiamo la riattivazione dell'Adsl con l'offerta Internet senza limiti. L'ol della riattivazione dell'adsl con l'offerta Internet senza Limiti viene emesso il 28/6/2017 e l'adsl viene attivata il 5/07/2017. L'utenza cessa per disdetta in data 18.06.2018. 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; neppure una richiesta di provvedimento cautelare – GU5 – a tale riguardo, 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”. In merito si rileva 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. La posizione debitoria è pari ad € 301,46 per le fatture scoperte emesse da Agosto 2017 a Luglio 2018. Alla luce di quanto esposto, l'istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.





3. Motivazione della decisione

L'Ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha chiesto un'integrazione istruttoria all'istante, ai sensi dell'art. 18 del Regolamento, di allegare copia della disdetta effettuata in data 17.10.2017. Nei termini concessi l'istante ha allegato la lettera datata - 17.10.2017, mentre la ricevuta della raccomandata è del 05.05.2017; tale documento presenta palesemente delle difformità. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato. In primo luogo, occorre far presente che le eccezioni di improcedibilità sollevate dall'operatore nella propria memoria difensiva devono essere accolte, in quanto l'istante, che ha formulato le richieste di mancata attivazione del servizio e delle relative fatturazioni ingiustificate, avrebbe dovuto fornire la prova di quanto asserito e provare la responsabilità dell'operatore. A tal proposito, la delibera n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che "La domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere l'indennizzo inerente alla mancata attivazione, avrebbe dovuto fornire la prova dell'avvenuta contestazione nell'intervallo temporale di riferimento,". Con riferimento alla richiesta di disdetta (allegato) tale documento presenta palesemente delle difformità. Tanto premesso non può essere accolta la richiesta dell'istante sia in riferimento alla mancata attivazione dei servizi di voce e di dati, che alla restituzione di quanto versato e allo storno delle fatture, stante la genericità della domanda e per la scarsa documentazione acquisita agli atti;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Campania rigetta l'istanza del 13/12/2018, presentata dall'utente per i motivi in premessa.
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 atto. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

Visto: Il Dirigente ad interim
Dott. Alfredo Aurilio