



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/131480/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX & C. S.N.C. -  
TIM SpA (Kena mobile)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza della società XXX & C. S.N.C., del 03/06/2019 acquisita con protocollo n. 0240588 del 03/06/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente XXX & C. SNC - Codice Fiscale/Partita Iva XXX ha presentato in data 03/06/2019 l’istanza ai sensi degli art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società TIM S.P.A. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente, avente Numero utenza/IMEI: XXX, dichiarava che nel corso di diversi anni segnalava all’operatore il continuo inutilizzo del servizio attivo sulla numerazione XXX. Pertanto, inviava svariate richieste di ripristino della suddetta linea telefonica, segnalazioni mai riscontrate dalla società Telecom Italia S.p.a.. In data 1 giugno 2018 l’utente riceveva missiva in cui la controparte conferiva l’incarico del recupero credito alla Società XXX per fatture non saldate aventi un valore totale di euro 1.196,33. Inoltre, l’utente affermava che con diverse comunicazioni richiedeva la produzione della copia contrattuale, ulteriore richiesta rimasta inevasa dalla società telefonica. Innumerevoli sono state le segnalazioni ed i reclami inoltrati al CC della Telecom al fine di avere dei chiarimenti in riferimento alla predetta utenza, ormai non più funzionante, ma alcun intervento risolutivo è stato posto in essere dalla controparte. Altresì, in diverse occasioni l’utente richiedeva la chiusura del relativo contratto oltre al ritiro dell’apparecchio. La TIM, tuttavia, anche in questo caso, non forniva i dovuti riscontri, ma nel contempo continuava ad emettere fatture relative ai periodi di riferimento.

Le richieste dell'utente, dunque, sono sinteticamente rappresentate come segue: 1. Storno delle fatture ad oggi insolute, con il ritiro della pratica dalla società di recupero del credito; 2. Indennizzo per cessazione del servizio; 3. Corresponsione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami; L'utente quantificava l'indennizzo complessivamente richiesto in euro 800,00.

L'operatore TIM SPA con propria memoria difensiva recante data 03.03.2021 rappresentava che in riferimento alla presente istanza di definizione, a seguito di verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, l'utenza in contestazione risultava attivata nell'anno 2012 a seguito di regolare sottoscrizione di contratto (depositato nel fascicolo), e cessata per morosità nel Gennaio 2016. Negli archivi Telecom, inoltre, non è presente nessuna richiesta di cessazione della linea telefonica, né l'istante da prova di aver inviato tale richiesta. L'operatore, inoltre, dichiarava infondata anche la doglianza circa i disservizi tecnici che avrebbero interessato l'utenza in contestazione, in quanto al settore guasti non risulta pervenuta nessuna richiesta di assistenza tecnica. Infatti, dalla documentazione in atti, non appariva l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernente i disservizi de quo. Parimenti, non risultava agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici. L'istante depositava in atti un reclamo del 2018, ossia due anni dopo la cessazione della linea e pertanto non meritevole di risposta, in quanto l'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa". In Paci, l'operatore affermava essere presente una morosità pari ad € 1.196,33.

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta dal dott. XXX appare opportuno affermare in via preliminare che le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per quanto di seguito rappresentato. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da ritenersi pari a zero. In primo luogo, è opportuno evidenziare che l'istante formula un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, producendo scarsa documentazione a supporto delle proprie doglianze. Da quest'ultima, infatti, non è possibile individuare elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibile le doglianze asserite e, come detto, anche non adeguatamente esplicitate in formulario GU14. L'utente, infatti, al fine di veder soddisfatta la sua pretesa è tenuto a dare prova dell'eventuale richiesta promossa nei confronti dell'operatore che nel caso in esame coincide con la copia della disdetta del contratto in oggetto. Egli, infatti, non può limitarsi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte. All'uopo si riporta quanto affermato dalla Delibera AGCOM 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. Per tale ragione spetta alla parte istante dover fornire la prova della fonte del diritto vantato; l'operatore, invece, al fine di vedere limitata la sua responsabilità, deve dimostrare l'avvenuto adempimento di quanto affermato. Nella fattispecie, come detto, ciò non è avvenuto da parte dell'utente essendo addirittura l'operatore a depositare copia del contratto sottoscritto. In merito alla corresponsione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami (punto 3), non risulta agli atti alcun elemento circa eventuali reclami inviati. Infatti, se anche quest'ultimo fosse stato effettuato telefonicamente al servizio clienti, sarebbe stato assegnato un codice identificativo comunicato al cliente. A supporto di ciò, la Delibera n.28/2020 del Corecom Calabria, afferma in maniera granitica che l'onere probatorio spetta all'utente. Circa la funzione del reclamo si rimanda alla delibera 179/03/CSP, che ha definito "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Secondo quanto espresso in maniera oramai consolidata dall'Autorità, infatti, assurge a principio generale quello secondo cui, a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica. Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea o altra doglianza, qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è prova inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema. In aggiunta, ai sensi dell'art. 14 della Delibera n. 347/18/CONS, non è possibile riconoscere indennizzi in merito, nel caso in cui l'utente non segnali il disservizio all'operatore entro il termine massimo di tre mesi a decorrere dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Dal momento che nel caso in esame l'utente non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio relativo al reclamo telefonico, il relativo indennizzo non può in alcun modo essere riconosciuto. Pertanto, anche tale richiesta dell'utente non può trovare alcun accoglimento.

## DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX & C. S.N.C., del 03/06/2019, per i motivi di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
ALFREDO AURILIO