

DETERMINA Fascicolo n. GU14/46728/2018**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- 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 dell’utente XXX, del 19/11/2018 acquisita con protocollo n. 0197638 del 19/11/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 10.10.2018, l’istante, in data 19.11.2018, ha presentato istanza di definizione esponendo che “l’utente in data 10 Aprile 2018 a mezzo verbal order richiedeva all’operatore Tim l’attivazione di una nuova utenza telefonica per i servizi fonia e dati. A conferma dell’ordinativo del cliente, l’operatore inviava svariati sms sul numero telefonico indicato dal cliente all’interno dei quali, dapprima segnalava l’esigenza di un intervento tecnico, nei giorni successivi richiedeva di fissare un appuntamento per l’attivazione della linea, tale operazione veniva eseguita dal cliente ma successivamente alle varie date fornite anche a mezzo sms come provato documentalmente con gli allegati le stesse venivano sempre disattese, in quanto nessun tecnico si recava presso il domicilio dell’utente. Veniva inoltrato anche reclamo scritto nel maggio 2018 rimasto privo di riscontro. A tutt’oggi l’utente è sempre in attesa della relativa attivazione dei servizi; inoltre l’operatore dovrà fornire prova di aver fornito all’utente i relativi oneri informativi circa i tempi di attivazione dei servizi”. Per tali motivi viene richiesto un indennizzo complessivo pari ad €. 3.300 per “mancata attivazione dei servizi dal 10.04.2018 a oggi; per mancata risposta al reclamo scritto; spese delle due procedure”. Con la propria memoria difensiva, parte istante ribadisce di aver chiesto all’operatore Tim Spa, nel mese di marzo del 2018, a mezzo verbal order, l’attivazione di un nuovo impianto per i servizi di fonia e dati, riscontrati a mezzo sms con cui venivano comunicati gli appuntamenti con il tecnico che avrebbe dovuto recarsi nell’abitazione del cliente. Tuttavia venivano puntualmente disattesi. Nonostante i ripetuti solleciti, sia scritti che telefonici, l’utente è ancora in attesa di attivazione. Infatti la difesa

del Sig. XXX contesta che sia stata annullata la richiesta di attivazione ritenendo che l'interesse ad ottenere i servizi richiesti sia confermato dalle procedure attivate presso il Corecom nonché dal reclamo scritto inviato alla Tim. Pertanto insiste per l'accoglimento delle istanze riportate nel formulario in quanto fondate.

Costituitosi con memoria del 20.06.2020, parte resistente ha chiesto il rigetto delle domande avversarie in quanto infondate in fatto e in diritto e non provate, sostenendo che "in riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che non risulta attivata alcuna linea al sig. XXX codice fiscale XXX. E' presente a sistema un ol di attivazione impianto del 23.03.2018 successivamente annullato, per rinuncia dell'istante. Si evidenzia che nei sistemi Telecom sono presenti varie comunicazioni di rimodulazione degli appuntamenti da parte dell'istante, il tutto confermato dagli sms allegati di rimodulazione appuntamento. Appare opportuno evidenziare il comportamento dell'utente il quale non ha presentato nessuna nuova richiesta di attivazione della linea telefonica né ha presentato procedura d'urgenza per sollecitarne l'attivazione. Si precisa che l'istante ha inoltrato un solo reclamo a maggio 2018 con contestuale deposito dell'istanza di conciliazione, ma in questa sede chiede un indennizzo sino alla presentazione della presente istanza (19.11.18), ma in tutto l'arco temporale da maggio alla data di deposito dell'istanza, anzi per essere precisi sino ad oggi, non sono presenti reclami né scritti né telefonici".

MOTIVAZIONE: La domanda del Sig. XXX non può essere accolta poiché priva di documentazione a sostegno dei fatti su cui si basa. Invero, parte istante non fornisce alcuna prova del proprio assunto, in quanto non è stato depositato il reclamo scritto rivolto all'operatore, né viene data prova delle altre segnalazioni, seppur si sostiene effettuate. Invero, gli sms allegati dall'utente dimostrano che l'operatore ha prontamente risposto alla richiesta di attivazione – in aprile 2018 - a cui sono seguiti due appuntamenti stabiliti rispettivamente per il 19 aprile e 24 aprile 2018. Pertanto, la circostanza dedotta che i tecnici Tim non si sarebbero mai presentati a quelle date non è in alcun modo provata, avendo potuto lo stesso istante modificare le suddette date ovvero richiedere un ulteriore appuntamento. L'unica attività che risulta agli atti è il deposito dell'istanza di conciliazione del 14 maggio 2018. Pertanto, la difesa del Sig. XXX non ha fornito alcun elemento che possa contrastare la tesi dell'operatore secondo cui vi era stata una rinuncia all'attivazione dei servizi già richiesti da parte del cliente, il cui nominativo infatti non risulta negli applicativi Tim. A tal proposito si ricorda che l'Autorità ha in più occasioni ribadito che non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore – per qualsiasi disservizio - qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo. Dunque, rispetto ai fatti così come riferiti ed alle richieste presentate, l'istante non risulta avere minimamente assolto l'onere probatorio previsto a suo carico - ex art. 2697 c.c., principio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante. Anche la richiesta di spese delle due procedure non può essere accolta poiché le stesse sono del tutto gratuite e non vi è alcuna documentazione che dimostri ulteriori costi sostenuti. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da ritenersi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 19/11/2018, 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