



DETERMINA Fascicolo n. GU14/631420/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -
TIM SpA (Telecom Italia, 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 14/09/2023 acquisita con protocollo n. 0232642 del 14/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L’ISTANTE STIPULA CONTRATTO PER LA SUA UTENZA COMMERCIALE CON FASTWEB, SUCCESSIVAMENTE MIGRAVA VERSO TIM, MA IL NUMERO PRINCIPALE XXX, NON VENIVA MAI MIGRATO, COSA ACCADEVA CHE RISULTANO INESISTENTE PER I CLIENTI, LE CHIAMATE SI SMISTAVANO AD UN’ALTRA SUCCURSALE E PERDEVA CLIENTI, RIATTIVANO LA LINEA MA ATTIVANO ANCHE UN MODEM MAI RICHIESTO, ORA SI RICHIEDONO SOMME SENZA ALCUN TITOLO, ORA È MIGRATO A FASTWEB - Richieste: SI RICHIEDE L’INDENNIZZO PER LA MANCATA ATTIVAZIONE DEL NUMERO PRINCIPALE XXX, LO STORNO DELLE FATTURE SUCCESSIVE ALLA MIGRAZIONE DA TIM FASTWEB, IL RITIRO DELLA PRATICA DI RECUPERO CREDITO

Posizione operatore: in riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l’istante XXX è subentrato all’utenza telefonica in contestazione in data 07/09/2020. La linea oggetto del presente contenzioso è stata già oggetto di una precedente conciliazione conclusosi con mancato accordo del precedente titolare: la società XXX e con recupero della numerazione aggiuntiva n. XXX in data 16/10/2020 (rientro in Tim) Si rileva che la numerazione

XXX (oggetto della presente istanza) era aggiuntivo Voip della linea fibra XXX. Il numero XXX è migrato a INFOSTRADA in data 08/8/2023. In XXX è presente uno scoperto pari ad € 751,43. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in quanto l'utenza risulta rientrata in Tim a nome dell'istante in data 16.10.2020, per poi migrare nuovamente in data 08.08.2023. All'istante non è stato inviato nessun router in quanto in caso di subentro su un servizio con router in vendita rateale con rate non ancora esaurite, il Subentrante continuerà a pagare le rimanenti rate a scadere fino all'integrale pagamento del prezzo di acquisto, secondo le modalità già in vigore, in nome e per conto del Subentrato. # Le rate verranno addebitate sulla bolletta del nuovo titolare, rimanendo il contratto di vendita stipulato tra TIM e il Subentrato valido a tutti gli effetti di legge. # il subentrante ha la piena disponibilità dell'apparato perché funzionale al servizio # Sistemi: il piano rateale va in continuità senza necessità di interventi particolari E' opportuno evidenziare che l'istante non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo in merito alle contestazioni de quo, infatti dalla documentazione in atti non vi è la presenza di reclami scritti inoltrati 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 fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. 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. 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, non è presente neanche GU5. 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). Appare evidente 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. 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 di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale. Considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità di Telecom Italia, la deducente Società, CHIEDE All' ill.mo Co.Re.Com adito di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto

Motivazione del provvedimento: considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono suscettibili di parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti e dalla documentazione depositata l'istanza dovrà essere rigettata richiamando l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons che 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. L'utente nulla ha depositato attestante qualsivoglia segnalazione di disservizio. Trattandosi di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a 0 €.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 14/09/2023, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Vincenza Vassallo