

DETERMINA Fascicolo n. GU14/670780/2024**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 25/03/2024 acquisita con protocollo n. 0089599 del 25/03/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

POSIZIONE ISTANTE: In data 25 marzo 2024, il sig. XXX ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, a cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/670780/2024. Nell’istanza di definizione nei confronti della TIM SPA, parte istante ha lamentato assenza della connessione internet dal 2.9.2024, chiedendo la risoluzione del disservizio nonché il risarcimento per il danno economico subito quantificato in € 400,00.

POSIZIONE OPERATORE: In data 3 marzo 2024 l’operatore TIM SPA, ha prodotto una memoria difensiva in cui ha formulato le seguenti conclusioni: “rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto” considerando in sintesi 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”. Inoltre, ritiene nello specifico che “in data 26.02.2024 è stato notificato un ricorso GU5, contemporaneamente all’istanza di conciliazione, nel quale viene confermato il ripristino della linea dal 1.03.2024; non si riscontrano, precedenti o successivi reclami inoltrati dall’istante in merito a disservizi tecnici, 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.”

MOTIVAZIONE: 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 non sono suscettibili di 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 ed in particolare, dall’operatore nonché dalla documentazione allegata, si evince che il ricorrente contesta disservizi tecnici relativamente all’utenza telefonica n. XXX. In particolare dal formulario prodotto dal sig. XXX il disservizio per assenza di internet avrebbe avuto inizio presumibilmente in data 9.2.2024 e si sarebbe protratto per circa un mese. Di tale disservizio l’utente avrebbe effettuato un reclamo telefonico al call center dell’operatore in pari data, di cui, però, non adduce alcuna prova. Dalla memoria della TIM, si evince, invece, che la prima segnalazione tracciata del predetto guasto alla linea in oggetto, è avvenuta con il deposito dell’istanza di conciliazione in data 26.2.2024 e contestuale notifica del ricorso GU5, in cui viene confermato il ripristino della linea in data 1.3.2024, come da allegata documentazione. Ebbene, la ricostruzione dei fatti su specificata si evince soprattutto dalla memoria depositata dall’operatore, in quanto l’istante nel formulario ha descritto l’accaduto in maniera generica e lacunosa, tra l’altro, non provando di aver effettuato il reclamo in data 9.2.2024. Difatti, proprio relativamente al reclamo non vi è agli atti alcuna documentazione precedente al 26.2.2024, data di deposito dell’istanza di conciliazione, che dimostri la segnalazione effettuata alla TIM. Pertanto, l’assenza di reclami esime l’operatore telefonico da ogni tipo di disservizio che possa interessare le utenze telefoniche, se non segnalati. Orientamento, quest’ultimo, confermato da diverse delibere AGCOM (69/11/CIR; 9/12/CIR; 34/12/CIR; 38/12/CIR; 113/12/CIR; 127/12/CIR; 130/12/CIR) le quali hanno affermato che: “Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell’operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l’utente non provi di aver inoltrato un reclamo all’operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi provvedere alla sua risoluzione”. Tale posizione è stata convalidata anche da numerose Determine n. 64/16- 73/16- 79/16 – 395/16- 42/18 emessa dal Corecom Calabria, con la quale ha confermato che la mancanza di reclami esime la società convenuta da ogni tipo di responsabilità, e pertanto nessun indennizzo può essere riconosciuto all’utente. Dunque, stante quanto sopra, è evidente che la prima segnalazione relativa al disservizio lamentato è stata effettuata dall’istante in data 26.2.2024 con il deposito dell’istanza di conciliazione e contestualmente con la richiesta di provvedimento temporaneo, a seguito del quale la TIM e precisamente l’1.3.2024 ha provveduto al ripristino del servizio nei termini previsti dal provvedimento, come opportunamente documentato dall’operatore. Deve quindi concludersi per il rigetto della domanda in esame non essendo possibile rinvenire sulla base degli atti, un comportamento scorretto o un inadempimento dell’operatore. Sul punto, infatti, è orientamento costante di tutti i Corecom e dell’Autorità, che l’utente debba adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta e provarli. A fronte di un’istanza generica e approssimativa dell’istante, qualora non si forniscano chiarimenti e/o documentazione deve concludersi per il rigetto dell’istanza. Trattandosi di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a 0 €.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l’istanza dell’utente XXX, del 25/03/2024, 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