

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/672252/2024****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 03/04/2024 acquisita con protocollo n. 0097820 del 03/04/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L’istante sig. XXX, in data 03.04.2024, ha avviato la procedura di definizione di cui al Regolamento approvato con Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., nei confronti della Telecom Italia s.p.a., lamentando, relativamente all’utenza n. XXX, la mancata attivazione del servizio TIMVISION GOLD, nonostante il regolare addebito in fattura del servizio medesimo. L’istanza è stata rubricata con n. GU14/672252/2024. Nello specifico, il sig. XXX, per il tramite del proprio difensore, ha esposto (riassumendo la descrizione dei fatti contenuta nel formulario di avvio del procedimento): “di aver formulato disdetta del servizio TIMVISION e di aver aderito, in data 29.12.2023 all’offerta TIMVISION GOLD. In data 02.01.2024 ha ricevuto la SIM per accedere mediante appositi link ai contenuti inclusi nel pacchetto ma, pur eseguendo correttamente la procedura di attivazione, non riusciva ad accedere ad alcuni contenuti dell’abbonamento (TIMVISION e AMAZON PRIME). Nonostante le numerose segnalazioni all’operatore, la problematica lamentata non veniva risolta. In data 09.01.2024, senza preavviso, riceveva un nuovo decoder e, ripetuta la procedura di attivazione dell’offerta sul nuovo device, la stessa si concludeva senza successo. In data 24.01.2024 proponeva formale reclamo e provvedeva alla riconsegna del modem relativo alla prima offerta (TIMVISION). L’operatore, in risposta al reclamo, riferiva che erano necessari ulteriori dettagli per accertare la problematica lamentata”. L’istante concludeva ritenendo: di non aver ricevuto la dovuta assistenza tecnica nonostante le numerose segnalazioni; di non essere stato informato circa la consegna del nuovo decoder; che ingiustamente, in fattura, gli è stato addebitato il costo del servizio TIMVISION GOLD sin dall’attivazione,

senza poter di contro usufruirne; che l'operatore non ha fornito adeguata risposta al reclamo. Per le ragioni suesposte, l'istante chiedeva il riconoscimento di un indennizzo pari ad € 1.000,00.

Posizione operatore: L'operatore Telecom Italia s.p.a. ha depositato memoria difensiva contestando le doglianze di parte istante, ritenendole infondate e non provate, pertanto, ne ha chiesto integrale rigetto. Nello specifico, l'operatore ha rappresentato che, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, in data 23.12.2023, l'istante ha chiesto la cessazione dell'offerta TIMVISION Calcio e Sport sulla linea XXX, chiedendo l'attivazione dell'offerta TIM VISION GOLD, su una nuova linea recante n. XXX. In virtù dell'attivazione del nuovo servizio, come da prassi, è stato inviato all'istante un nuovo decoder TimBox, mentre, il decoder relativo alla precedente linea (XXX), veniva restituito dall'istante in data 30.01.2024. L'operatore produce, a sostegno di quanto eccepisce, documentazione (schermate di operazioni relative alle utenze) attestante la regolare attivazione, a far data dal 02.01.2024, del servizio TIM VISION GOLD e l'assenza di anomalie di sistema. In riferimento al reclamo inoltrato in data 24.01.2024, con cui l'istante lamenta l'impossibilità a registrarsi ad Amazon Prime e TimVision, l'operatore precisa, con comunicazione del 13.02.2024, trasmessa in riscontro a detto reclamo, che non risultano anomalie di sistema ed entrambi i servizi risultano regolarmente attivi. L'operatore conclude chiedendo all'istante di meglio precisare la problematica lamentata. L'operatore, infine, eccepisce la mancanza di ulteriori reclami, diversamente a quanto sostenuto da parte istante. La Telecom Italia s.p.a. ha ritenuto corretto il proprio operato, pertanto, chiede il rigetto dell'istanza.

Motivazione del provvedimento: Le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per le ragioni che seguono. Il sig. XXX lamenta la mancata attivazione del servizio TIMVISION GOLD e, sebbene denunciata la problematica attraverso numerosi reclami, la stessa non veniva risolta. Inoltre, lamenta l'addebito in fattura di tale servizio, nonostante la mancata fruizione. Ebbene, la domanda dell'istante non può trovare accoglimento, stante la mancanza di adeguato supporto probatorio. In tema di onere della prova, il principio cardine del nostro ordinamento è racchiuso nell'art. 2697 c.c., secondo cui: "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda". Nel caso di specie, l'istante non ha pienamente assolto l'onere della prova, contravvenendo il principio innanzi richiamato, con conseguente rigetto delle pretese avanzate nei confronti della Telecom Italia s.p.a. Orientamento costante dell'Autorità stabilisce: "in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta sul punto generica ed indeterminata" (cfr. Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015). Difatti, l'istante non fornisce adeguato supporto probatorio comprovante la mancata attivazione del servizio richiesto, mentre, di contro, l'operatore produce schermate da cui emerge che gli stessi servizi risultano regolarmente attivi sulla linea relativa al sig. XXX. Pertanto, alla luce della documentazione versata in atti e da quanto emerso nel corso dell'istruttoria, mancano, nel caso di specie, elementi utili a ritenere accoglibili le richieste dell'istante, contravvenendo quest'ultimo all'onere probatorio su di lui incombente. A ciò si aggiunga che l'istante rappresenta di aver presentato numerosi reclami all'operatore, tuttavia, agli atti produce la schermata di un'unica segnalazione effettuata in data 04.01.2024 e il reclamo presentato in data 24.01.2024. In riferimento a tale ultimo reclamo, l'operatore, in riscontro, in data 13.02.2024 ha informato l'istante che i servizi risultavano regolarmente attivi e che, non rilevando anomalie di sistema, chiedeva alla parte di fornire ulteriori dettagli relativi alla problematica, comunicando la tipologia di "errore", così da poter effettuare accertamenti più precisi e, se del caso, risolvere il disagio. Tuttavia, l'istante null'altro ha segnalato all'operatore. Si segnala, infine, che parte istante lamenta l'addebito in fattura dei servizi presuntivamente non attivati, senza però allegare le fatture a conferma dell'addebito del costo. Anche sotto tale profilo, valgano le argomentazioni innanzi esposte. Pertanto, alla luce di quanto innanzi rilevato, non può essere addebitato alla Telecom Italia s.p.a. una non adeguata risposta al reclamo. In virtù di ciò, nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante. Tutte le ulteriori richieste dell'istante sono da intendersi rigettate. In tal caso di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero.

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX del 03/04/2024, 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