



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/674201/2024**

**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 13/04/2024 acquisita con protocollo n. 0106941 del 13/04/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L’istante sig. XXX, in data 13.04.2024, 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. L’istanza è stata rubricata con n. GU14/674201/2024. Nello specifico, il sig. XXX, per il tramite del proprio difensore, relativamente all’utenza avente numero XXX, ha contestato all’operatore: la ritardata presa in carico della disdetta (formulata in data 11.12.2023, data in cui ha stipulato contratto con la Vodafone s.p.a.); l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite; frequenti disconnessioni del modem da agosto 2023 e malfunzionamento della linea fissa con interferenze durante le chiamate in entrata e in uscita. L’istante ha chiesto lo storno delle rate del modem e la restituzione delle rate già pagate, gli indennizzi configurabili nel caso di specie, anche per mancata risposta al reclamo e per la carenza di oneri informativi, tutto quantificato in € 800,00.

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, l’utenza oggetto di procedimento risulta cessata in data 28.02.2024 per migrazione verso altro operatore e non vi sono agli atti richieste formulate

dal sig. XXX. In riferimento ai malfunzionamenti lamentati, l'operatore evidenzia che non vi sono segnalazioni e/o reclami presentati dall'istante utili a denunciare i disservizi lamentati. Anzi, l'unico reclamo menzionato dall'istante, datato 12.03.2024, è stato presentato successivamente alla cessazione della linea e a ridosso dell'istanza di conciliazione. Tale reclamo è stato comunque riscontrato dall'operatore in data 03.04.2024. L'operatore ha concluso per il rigetto dell'istanza.

Motivazione del provvedimento: Le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per le ragioni che seguono. Il sig. XXX lamenta molteplici disservizi in merito alla sua utenza telefonica, tuttavia, nulla produce a sostegno delle proprie doglianze, che si presentano a dir poco generiche e lacunose. 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 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). 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. Orientamento consolidato ritiene: "qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'an, il quomodo ed il quantum del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo" (cfr., tra tante, Agcom, Delibere n. 24/12/CIR, 38/12/CIR, 28/12/CIR). Il Corecom Emilia Romagna, in una recente pronuncia, nel confermare l'orientamento innanzi richiamato in tema di genericità dell'istanza e di onere probatorio non assolto da parte istante, aggiunge: "...l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura dei disservizi asseritamente subiti, che sotto il profilo della durata degli stessi, rende la domanda assolutamente indeterminata e, dunque, non accoglibile..." (cfr. Delibera n. 13/2023). L'istante si limita genericamente a sostenere che i malfunzionamenti si sarebbero verificati nel mese di agosto 2023, null'altro, tuttavia, sul punto, non risultano prodotti agli atti reclami e/o segnalazioni all'operatore utili a denunciare tali disservizi. La mancanza di segnalazioni esclude gli indennizzi, in virtù di quanto disposto dall'art. 14, comma 4, allegato A alla delibera 347/18/CONS, secondo cui: "sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento 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 venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Infine, l'istante avvia il procedimento di definizione chiedendo, altresì, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, che risulta essere stato presentato in data 12.03.2024. Anche tale richiesta non può trovare accoglimento. L'indennizzo non può essere riconosciuto poiché il reclamo è stato formulato all'operatore, a mezzo posta elettronica certificata, a ridosso del deposito dell'istanza di conciliazione. In particolare, il procedimento di conciliazione è stato avviato in data 15.03.2024, quando erano decorsi appena tre giorni dalla presentazione del reclamo, dunque, non era spirato il termine concesso all'operatore per fornire adeguata risposta al reclamo medesimo. In virtù di ciò, nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante per la mancata risposta al reclamo, che risulta riscontrato in data 03.04.2024. 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 13/04/2024, 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