



DETERMINA Fascicolo n. GU14/676483/2024

**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 24/04/2024 acquisita con protocollo n. 0117242 del 24/04/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

POSIZIONE ISTANTE L’istante assume di aver subito un’interruzione del servizio della linea internet su utenza fissa in data 12.09.23 e chiede gli vengano corrisposti gli indennizzi per malfunzionamento della linea e mancata/tardiva risposta a reclami, quantificando l’importo richiesto in E. 1.000

POSIZIONE OPERATORE Con memoria ritualmente depositata, si costituisce l’operatore TIM S.p.A. contestando in toto le avverse deduzioni, ed evidenziando, nel merito che, nel periodo oggetto di contestazione, la segnalazione inoltrata risulta essere stata ripristinata nei termini previsti dalla normativa vigente e concludendo per il rigetto della domanda in quanto infondata in fatto ed in diritto. **REPLICHE ISTANTE** Con memoria di replica ritualmente depositata l’istante deduce quanto segue: “Innanzitutto, si disconosce il documento prodotto quale asserito riscontro al reclamo, privo di qualsivoglia prova di consegna, tant’è che TIM nemmeno dichiara quale canale abbia usato per il riscontro: pertanto, l’indennizzo sul mancato riscontro al reclamo è sicuramente dovuto nella misura massima. Ciò detto, al cliente non risulta la risoluzione del problema tecnico che TIM - in maniera unilaterale - certifica come avvenuta. Giova ricordare che non possono assurgere a 'prova' documenti redatti unilateralmente dalla parte: e se ciò vale nel processo civile, non si vede perché non debba valere anche in questa sede. Ad ogni modo, non corrisponde al vero l’affermazione secondo cui il

guasto sarebbe stato risolto il giorno successivo: se è vero che la segnalazione del 12 settembre è stata risolta il 15 settembre (che, comunque, non è 'il giorno successivo'), non si comprende perchè TIM, il 31-10-2023 (nell'asserito riscontro che, ribadiamo, si disconosce) dica che 'non sono ancora decorsi i tempi per la risoluzione del guasto, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto'."

MOTIVAZIONE Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e, tuttavia, è doveroso precisare che la stessa si configura carente della dovuta documentazione inerente la contestazione fatta e la stessa formulazione della domanda si configura incompleta e non meglio circostanziata. 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. Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte non merita accoglimento, per le ragioni di seguito precisate. Dalla documentazione depositata in atti dalle parti, in particolare dalla copia del retro cartellino depositato dalla società resistente emerge una segnalazione, aperta il 13 e chiusa il 15 settembre 2023, il disservizio risulta quindi essere stato gestito nei termini regolamentari. Circa il valore probatorio del retrocartellino unificato è indubbio che lo stesso, in quanto documento interno, non abbia valore probatorio assoluto, e quindi non sia idoneo a garantire piena certezza in ordine agli elementi in esso contenuti. Tuttavia, ai sensi dell'art. 2712 c.c., tale elemento, costituisce piena prova dei fatti e delle cose in esso rappresentate ove non venga disconosciuta la conformità ai fatti o alle cose medesime da colui contro il quale è prodotto. Nel caso in esame, dalla documentazione esaminata affiora che il guasto effettivamente si è verificato nel periodo temporale segnalato dalle evidenze del retro cartellino, ma non vi è nulla in merito alla durata dello stesso, sino alla data della presentazione dell'istanza di conciliazione, ossia in data 08.04.24, così come afferma, l'utente, senza tuttavia meglio argomentare tale affermazione. In atti non vi è nulla difatti da cui possa desumersi l'effettività del perdurare del disservizio dal settembre 2023 al mese di aprile 2024, data di presentazione dell'istanza di conciliazione, quali ulteriori reclami, o l'attivazione di una procedura di urgenza atta a ripristinare lo stesso. Tutto ciò manca, il che, inevitabilmente porta a considerare il retro cartellino prodotto dall'operatore, elemento probante a tutti gli effetti. Quanto alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, non si evidenzia responsabilità del gestore, in quanto il reclamo risulta essere stato risolto per facta concludenti entro 3 giorni dall'invio della segnalazione. Alcun valore probatorio può essere attribuito al documento prodotto dall'operatore datato 31.10, in quanto non sono emersi elementi tali da poterlo collegare all'oggetto della presente fattispecie. Trattandosi di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a 0 €.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 24/04/2024, 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