

DETERMINA Fascicolo n. GU14/662107/2024**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 12/02/2024 acquisita con protocollo n. 0041356 del 12/02/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza XXX, ha avviato, in data 12.02.2024, 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 l’addebito in fattura del costo relativo all’elenco telefonico, in quanto, sostiene di non aver mai richiesto tali elenchi e, comunque, di non averli mai ricevuti. L’istanza è stata rubricata con n. GU14/662107/2024. Nello specifico, il sig. XXX, per il tramite del proprio difensore, ha esposto: “l’istante è cliente dell’operatore TIM per l’utenza XXX sin dal 1989, così come documentato in fatture. Ebbene, nonostante non avesse mai richiesto né mai ricevuto elenchi telefonici, il sig. XXX continua a ricevere periodicamente fatture inclusive di addebiti relativi ai predetti elenchi. Tale vicenda è stata più volte segnalata al servizio clienti dell’operatore sia telefonicamente che a mezzo p.e.c., tuttavia venivano inopinatamente emesse fatture con tali addebiti”. L’istante ha concluso chiedendo: indennizzo per attivazione di servizi non richiesti; indennizzo per mancato riscontro ai reclami e, infine, indennizzo per carenza di oneri informativi, quantificati complessivamente in € 1.000,00.

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 il rigetto. Nello specifico, l’operatore ha

rappresentato che, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, l'utenza in contestazione era attiva dal 23.05.1989 ed ha sempre ricevuto l'addebito dell'elenco telefonico poiché aveva dato regolare consenso alla ricezione dello stesso, in fase di attivazione della linea. Infatti, l'istante, solo in data 25.10.2023, aveva effettuato la revoca del consenso a detta ricezione dell'elenco. L'operatore prosegue rilevando che, nel caso di specie, il primo ed unico reclamo per addebito elenco è stato formulato in data 20.01.2024 a mezzo posta elettronica certificata, non riscontrato per iscritto ma effettuando accredito di € 3,90 relativo alla "consegna elenco" sul conto di febbraio 2024. L'operatore ha rappresentato, altresì, che non risultano agli atti reclami da parte dell'istante atti a denunciare l'addebito dell'elenco, neanche attraverso segnalazioni telefoniche. La Telecom Italia s.p.a. ha ritenuto corretto il proprio operato, avendo l'istante comunicato la revoca al consenso della consegna dell'elenco solo in data 25.10.2023. Infine, l'operatore rileva che nulla è dovuto all'istante a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, sia perché che lo stesso è stato evaso applicando il rimborso, sia perché l'unico reclamo dell'istante è stato formulato a ridosso dell'avvio del procedimento di conciliazione.

Le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per le ragioni che seguono. Il sig. XXX, con utenza attiva dal 1989, lamenta l'addebito del costo relativo al servizio "consegna elenco telefonico", sostenendo, da un lato, di non aver richiesto il servizio e, dall'altro, di non aver comunque ricevuto gli elenchi telefonici. La domanda dell'istante non può trovare accoglimento, stante la mancanza di adeguato supporto probatorio. Difatti, non risulta agli atti che l'istante abbia formulato segnalazioni e/o reclami (come meglio di seguito si precisa), a far data dall'attivazione della linea, per contestare l'addebito del costo per la consegna dell'elenco telefonico, né che abbia revocato il consenso a detta consegna, almeno fino al 25.10.2023. Inoltre, non risulta provata la mancata consegna di detti elenchi telefonici nel corso del tempo. Il servizio relativo alla consegna dell'elenco viene attivato nel caso in cui l'utente manifesti il proprio consenso in tal senso e fino a quando detto consenso venga revocato. Nel caso di specie, risulta, dalla documentazione versata in atti dall'operatore, che il sig. XXX abbia revocato il consenso a tale servizio solo in data 25.10.2023. Prima di tale data, il servizio risultava attivo con conseguente addebito annuale del relativo costo. Inoltre, essendo il costo del servizio richiamato in fattura, l'istante avrebbe dovuto contestarne l'addebito entro i termini previsti ed indicati nella fattura stessa, cosa che non risulta sia avvenuta. 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, in quanto non risultano reclami e/o segnalazioni comprovanti la denuncia all'operatore del costo relativo alla consegna dell'elenco telefonico. Si precisa che l'unico reclamo prodotto agli atti è stato effettuato dall'istante in data 27.12.2023, in un momento successivo alla revoca del consenso alla consegna dell'elenco telefonico e, inoltre, a ridosso dell'avvio del procedimento di conciliazione, effettuato in data 19.01.2024. Di contro, non v'è traccia dei numerosi reclami che l'istante sostiene di aver presentato telefonicamente all'operatore. 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). L'istante avvia il procedimento di definizione chiedendo, altresì, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, che nel formulario compilato indica aver presentato in data 15.01.2023. Premesso che l'unico reclamo prodotto nel fascicolo documentale del procedimento è quello presentato all'operatore in data 27.12.2023, anche tale richiesta dell'istante non può trovare accoglimento. Si precisa che, dovendo provvedere sulla scorta della documentazione versata in atti dalle parti, l'unico reclamo cui far riferimento per decidere su tale richiesta dell'istante è quello datato 27.12.2023. 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 sostanza, il procedimento di conciliazione è stato avviato quando ancora non era spirato il termine concesso all'operatore per fornire adeguata risposta al reclamo medesimo. A ciò si aggiunga che l'operatore, nonostante avesse l'obbligo di riscontrare per iscritto al reclamo presentato dall'istante, vi ha provveduto applicando direttamente il rimborso sulla fattura successivamente emessa nei confronti del sig. XXX. In virtù di ciò, nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante

per la mancata risposta al reclamo. 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 12/02/2024, 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