



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/673327/2024**

**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 09/04/2024 acquisita con protocollo n. 0102877 del 09/04/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente, in data 24/05/2023, sostiene di aver inviato una mail con richiesta disdetta contratto come da procedura indicata dal 187. A detta dell’utente al ricevimento della fattura RTX1 scadenza 08/07/2023 di € 83.79 lo stesso ha contattato il servizio clienti confermando di aver ricevuto la disdetta. Tuttavia non si è risolta la problematica. Allega una foto del reclamo in data 24/05/2023. Richiede indennizzo per mancata lavorazione disdetta come da richiesta pec maggio 2023 per € 800.00 di cui all’art. 1, c. 292, della L. 160/2019, per un importo pari al 10% dell’ammontare contestato e non dovuto, ed indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per € 300.00; oltre alla chiusura contratto con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione.

L’operatore rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, in primo luogo che il numero telefonico XXX, indicato nell’istanza, è errato. La linea corretta associata al cf. dell’istante è la n. XXX attivata in data 16.09.2003 con l’offerta Tim Connect Premium + Timvision calcio e sport e cessata per morosità in data 12.12.2023. Negli archivi Telecom Italia non è presente nessuna richiesta di disdetta inoltrata dall’istante in data 24.05.2023, né tale documentazione risulta allegata nella presente controversia. rileva che l’istante ha allegato una richiesta di cessazione (priva di accettazione e consegna) datata 08.04.2024, ma la linea era già cessata in data 12.12.2023. Pertanto ritiene l’infondatezza dell’istanza.

Si rigetta come da dispositivo. L'operatore eccepisce preliminarmente la genericità dell'istanza e nel merito sostiene di aver correttamente operato nonché di non aver mai ricevuto reclami per i disservizi lamentati. Sul punto, deve rilevarsi che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Ne deriva che il reclamo deve essere inteso come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Nel caso di specie, non risulta che il gestore sia stato informato in tutto l'arco temporale interessato dell'inconveniente riscontrato dall'istante. Le dichiarazioni dell'utente sul punto non sono sufficienti a far ritenere accertata l'esistenza di un "reclamo": dalla documentazione prodotta in atti non risulta alcun documento, (ma solo una mail ed una foto) né indicazione del nome dell'operatore, call center o del numero di ticket aperto, che possa comprovare l'esistenza di un reclamo in merito al disservizio lamentato. Si ribadisce quanto già esposto relativamente alla posizione più volte espressa dall'Autorità Garante sulla funzione del reclamo di mettere il gestore nella condizione di aver contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Nel caso in esame non risulta che l'utente abbia assolto il suddetto onere informativo nei confronti dell'operatore per nessuna delle due richieste avanzate nel formulario. Per quanto concerne la richiesta degli indennizzi, si rammenta che ai sensi e per gli effetti dell'art. 14, comma 4, del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom n° 347/18/CONS "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". In ragione della suddetta norma regolamentare, per acquisire l'elemento necessario ai fini della corresponsione degli indennizzi richiesti, l'istante non ha depositato alcunché. Pertanto le richieste di indennizzo riferite al caso di specie sarebbero state indennizzate solo laddove l'istante avesse dimostrato di aver trasmesso un reclamo facendo riferimento ad ogni disservizio lamentato. Invece l'utente non ha provato nulla. Peraltro, si rammenta che il consolidato orientamento dell'Autorità è dell'avviso che in assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dallo stesso. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (ex multis, 130/12/CIR; 22/16/CIR; 48/18/CIR; 111/18/DTC; 180/18/CIR; 133/18/ DTC). La richiesta di cui allo storno relativo alle fatture non può essere accolta, in quanto l'utente non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c. Il criterio di ripartizione dell'onere della prova, infatti, assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante. L'utente, con l'istanza introduttiva del presente procedimento, indica una erronea fatturazione, in quanto contenente importi ritenuti non dovuti, senza tuttavia produrre al riguardo alcuna prova documentale, relativamente, in particolare ad una valida disdetta, in quanto quelle allegate sono prive di valenza giuridica. Alla luce di tali considerazioni, si ribadisce dunque la non accoglibilità della richiesta avanzata dall'istante di storno dell'intera posizione debitoria. Alla luce delle suesposte osservazioni le richieste relative al riconoscimento degli indennizzi non possono in nessun modo essere accolte atteso che le stesse non sono suffragate da alcuna allegazione, agli atti, di copia dei reclami inoltrati all'operatore convenuto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 14, comma 4 del Regolamento indennizzi.

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 09/04/2024, 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