

## DELIBERA N. 12

\*\*\*\*\* / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/590053/2023)

### Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 17/05/2023;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS; VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24/03/2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di \*\*\*\*\* del 27/02/2023 acquisita con protocollo n. 0055357 del 27/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

A conclusione del procedimento di conciliazione concluso con mancato accordo in data 29 novembre 2022, l'utente \*\*\*\*\*, codice fiscale \*\*\*\*\*, rappresentato da \*\*\*\*\* ha presentato in data 27/02/2023 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti 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, per la definizione della controversia in essere con l'operatore TIM SpA (Kena mobile). - Servizio di Telefonia fissa - Tipo di contratto: Privato –

L'istante riferisce di essere stato titolare di un contratto Tim per l'utenza n. 079\*\*\*\*\*2 ubicata nella casa di campagna, per la quale, a dicembre 2016, fece richiesta di trasloco, sempre ad \*\*\*\*\*, da regione \*\*\*\*\* a via \*\*\*\*\*.

Il 19/01/2017 venne attivata la linea, ma con un nuovo contratto e una nuova numerazione (079\*\*\*\*\*5). Tra l'altro questa nuova numerazione non sostituiva la vecchia, ma si aggiungeva, tanto che l'utente si trovava soggetto a doppia fatturazione.

Le fatture del vecchio numero venivano pagate con rid bancario che rimase attivo fino al 24/11/2017, pur essendo la linea inutilizzabile.

L'utente, a seguito di numerose segnalazioni al servizio Clienti rimaste inevase, a maggio 2017 inviò richiesta di disdetta, reiterata con reclamo del 09/11/2017 con cui chiedeva il rimborso di tutte le fatture pagate per la vecchia linea da gennaio 2017 a novembre 2017.

Tim, oltre a non riscontrare il reclamo, cedette il presunto credito ad una Società terza che ne rivendica il pagamento.

L'utente segnalò ulteriormente l'accaduto (3-30725192775 del 20/08/2018).

In considerazione di quanto esposto chiede:

1. Storno integrale dell'insoluto con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione spese;
2. Rimborso delle somme corrisposte per le fatture relative alla vecchia numerazione pari ad € 368,17;
3. Indennizzo per il mancato trasloco dell'utenza n. 079\*\*\*\*\*2 richiesto il 31 dicembre 2016;
4. Indennizzo per attivazione di servizio non richiesto (nuova numerazione);
5. Indennizzo per perdita della titolarità della numerazione 079\*\*\*\*\*2;
6. Indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore, costituitosi nei termini con memoria del 17 aprile 2023, chiede il rigetto delle istanze di parte attrice in quanto infondate in fatto e in diritto.

L'operatore riguardo alla richiesta di indennizzo per mancato trasloco della linea n. 079\*\*\*\*\*2 e sulla richiesta di indennizzo per attivazione di servizio non richiesti osserva che:

- nonostante la parte istante sostenga di aver richiesto il trasloco della linea n. 079\*\*\*\*\*2 non deposita nel fascicolo alcuna richiesta in tal senso e non indica una data precisa in cui avrebbe richiesto il trasloco, limitandosi a dire di averlo richiesto “a fine dicembre 2016”. Precisa che, nei sistemi commerciali di Tim non risulta alcun ordinativo di lavorazione per trasloco della linea n. 079\*\*\*\*\*2. Se si ritiene, infatti, che un operatore non abbia adempiuto ad una richiesta di trasloco, sta all'utente dimostrare di aver effettuato detta richiesta; tanto più se nei sistemi dell'operatore non risulta alcun ordinativo di lavorazione in tal senso, ma bensì, come si dimostrerà nel successivo paragrafo, una richiesta di disdetta opportunamente ottemperata dal gestore. Nessun indennizzo, pertanto, potrà essere riconosciuto per l'asserito mancato trasloco e – nella denegata ipotesi in cui l'Autorità volesse riconoscere un indennizzo – l'indennizzo non potrebbe, a livello temporale, andare oltre la data del recesso e varrebbe per un solo servizio trattandosi di linea con il solo servizio Internet attivo.

- Quanto, invece, alla asserita attivazione di servizio/linea non richiesto/a, il Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS prevede, all'art. 13 che “il calcolo dell'indennizzo [di cui anche all'art. 9] è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'istante”; reclamo che non risulta essere agli atti. Le richieste dovranno essere, quindi, rigettate.

L'operatore riguardo alla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione 079919142 e sulla richiesta di storno dell'insoluto e di rimborso delle fatture pagate in riferimento alla medesima numerazione, osserva che:

- tale circostanza rappresentata in istanza dal Sig. \*\*\*\*\* è da ritenersi priva di ogni fondamento in quanto in data 8 novembre 2017 l'istante inviava, a mezzo raccomandata A/R, una richiesta di cessazione della linea 079\*\*\*\*\*2 (con decorrenza da gennaio 2017) firmata dallo stesso istante, come si evince dalle memorie dell'operatore.

L'operatore, infine, riguardo alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo – Mancata presentazione del reclamo, osserva che:

- Nella fattispecie in esame, nel fascicolo documentale non sono presenti reclami scritti e la mancata presentazione del reclamo – rectius allegazione degli estremi del reclamo stesso – preclude ogni indennizzo.

Conclude pertanto chiedendo il rigetto integrale dell'istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di cui all'art. 16 comma 4 Delibera 353/19/CONS tenutasi in data 12/05/2023, che si è conclusa con un mancato accordo. A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

### **Nel merito**

Atteso che il contenzioso che ci occupa attiene principalmente a disservizi per mancato trasloco dell'utenza oggetto del presente contenzioso, le richieste di cui ai punti.

- 1) Storno integrale dell'insoluto con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione spese;**
- 2) Rimborso delle somme corrisposte per le fatture relative alla vecchia numerazione pari ad € 368,17;**
- 3) Indennizzo per il mancato trasloco dell'utenza n. 079\*\*\*\*\*2 richiesto il 31 dicembre 2016;**

vengono trattate congiuntamente.

Le predette domande sono infondate e vanno rigettate.

L'utente, in primo luogo riferisce che, a seguito di richiesta di trasloco presentata il 18 dicembre 2016, il 19/01/2017 venne attivata la linea, ma con un nuovo contratto e una nuova numerazione (079\*\*\*\*\*5) non sostituiva, ma aggiuntiva della vecchia, e per l'effetto si trovava soggetto a doppia fatturazione.

Le fatture del vecchio numero venivano pagate con rid bancario che rimase attivo fino al 24/11/2017, pur essendo la linea inutilizzabile. In conseguenza di ciò chiede lo storno dell'insoluto, con contestuale ritiro della pratica di recuperi crediti, il rimborso delle somme pagate e non dovute per l'utenza che avrebbe dovuto essere traslocata e l'indennizzo per il mancato trasloco.

Al riguardo si osservi che, l'istante non ha prodotto agli atti alcuna istanza di trasloco né reclami o solleciti rivolti all'operatore affinché venisse dato seguito alla propria richiesta.

Allo stesso modo l'istante non ha fornito alcuna prova in ordine alla contestazione degli importi asseritamente non dovuti.

Ciò posto, egli non ha assolto l'onere probatorio su di sé incombente ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento".

Al riguardo si richiama l'orientamento costante dell'AGCOM, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione.

Pertanto, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza generica ed indeterminata va rigettata.

### **4) Indennizzo per attivazione di servizio non richiesto (nuova numerazione)**

L'istante lamenta l'attivazione di una linea non richiesta e in considerazione di ciò chiede il corrispondente indennizzo.

Anche in questo caso, tuttavia, l'istante non ha prodotto alcun reclamo, né ha fornito prova di aver segnalato in alcun modo all'operatore l'attivazione di un servizio non richiesto.

Sul punto va richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio; in altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema.

A ciò si aggiunga che l'art. 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: "Nelle fattispecie contemplate dall'art. 9 (indennizzo per l'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti), il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente".

L'articolo 14 del regolamento indennizzi infine, esclude gli indennizzi, nel caso in cui l'utente non abbia 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 base a tali premesse ed alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate da parte istante possono essere accolte

#### **5) Richiesta indennizzo per perdita del numero 079\*\*\*\*\*2**

L'istante lamenta, inoltre, la perdita della numerazione.

Tuttavia, oltre a ribadire quanto già riportato in ordine alla genericità dell'istanza, va precisato che dalla documentazione agli atti, non risulta alcun tipo di interesse rivolto al mantenimento o al recupero della risorsa numerica e anzi è ravvisabile un interesse contrario, tanto che, nella richiesta (presentata l'8 novembre e con decorrenza da gennaio 2017), prodotta in memoria dall'operatore e non contestata dall'utente (e dunque da ritenersi pacificamente provata in atti), chiede la cessazione della linea da gennaio 2017. A fronte di ciò, non sussistono quindi gli estremi per la liquidazione di un indennizzo per perdita della numerazione.

#### **6) Indennizzo per mancata risposta ai reclami**

Quanto infine alla mancata risposta al reclamo, l'istante, a parte un generico riferimento ad un reclamo inoltrato mediante il call center dell'operatore (3-30725192775 del 20/08/2018) del quale si dirà oltre - non ha prodotto agli atti alcun reclamo scritto. Riguardo al reclamo inoltrato mediante il call center il 20 agosto 2018, lo stesso deve considerarsi tardivo ai sensi dell'art. 14 del regolamento indennizzi.

Si evidenzia, inoltre, come secondo l'orientamento già espresso da questo Co.re.com, l'obbligo di riscontrare il reclamo trae la propria origine dal contratto e termina con la cessazione del vincolo medesimo, fonte della relativa obbligazione; pertanto, non sussiste per l'operatore l'obbligo di rispondere in forma espressa al reclamo di chi non è più cliente.

Alla luce di ciò, la domanda di corresponsione dell'indennizzo è infondata e deve essere rigettata.

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. il rigetto dell'istanza.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Cagliari, 17 maggio 2023

IL PRESIDENTE

Sergio Nuvoli