

DELIBERA 076/2024/CRL/UD del 06/06/2024
MAURO POMPEI / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/664838/2024)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 06/06/2024;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di M. Pxxx del 24/02/2024 acquisita con protocollo n. 0059061 del 24/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando quanto segue: "In considerazione di una valutazione economica dell'importo delle fatture emesse, a mio carico, da TIM, a confronto con le offerte di altri provider e della stessa TIM, a parità di condizioni e servizi, ho rilevato che l'imponibile delle fatture, da me comunque pagate, è stato molto elevato. A tal proposito ho effettuato una chiamata a Tim in data 31.8.2023, con il fine di chiedere approfondimenti in merito; parlavo con l'operatrice TIM codice "AL 150" che a seguito di sue rilevazioni sul mio stato contabile, mi ha informato che gli importi, da me pagati, risultavano significativamente più elevati; mi ha invitato ad aprire un reclamo sulla base di elementi di offerta ritenuti "obsoleti, non richiesti, non accettati, superflui e non necessari", che stavo pagando. Quindi mi confermava che le voci contabili, oggetto dell'istanza, mi stavano comportando un eccesso di pagamenti, valutati in circa 36 euro mese per un periodo, da confermare, di 36 mesi. In conseguenza a ciò, apriva un reclamo n 9-655724291216. I contenuti del reclamo, indicatimi dall'operatrice AL150, nel corso del colloquio telefonico, venivano identificati, e illustratimi verbalmente; erano presenti costi in base a tariffe/offerte /promozioni non più presenti e valide; peraltro, l'operatrice stessa mi confermava ulteriormente che tali costi aggravavano le fatture di una maggiorazione di circa 36 euro mensili. A fronte del primo reclamo scritto, dopo questa telefonata, TIM mi offriva 50 euro, oltre allo storno della fattura di 67, 91 euro" (che alla data odierna ho comunque pagato). Faccio presente che in merito a tale controversia è stato esperito un tentativo di Conciliazione presso: CONCILIAZIONE PARITETICA CON L'ASSISTENZA DI ALTROCONSUMO IN DATA 9.2.2024". In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: "di rendere formale l'ascolto della registrazione, l'accesso alla specifica documentazione prodotta relativa al reclamo n 9-655724291216 e di quanto attestato e riconosciuto a mio favore dall'operatrice AL 150 in sede di Conciliazione".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando: " La linea telefonica è stata attivata in data 01.06.2021 con l'offerta Nuova Tim Super Adsl con acquisto del modem (€ 5,00 x 48 mesi); 01.06.2023 si evidenzia un ordine di conversione da FTTCAB a FTTTH con l'offerta TIM PREMIUM FIBRA + modem TIM HUB in vendita rateale; 31.08.2023 si evidenzia un contatto telefonico 9-655724291216 in cui il cliente contesta addebito generici fatture; 01.09.2023 inviato sms in cui informiamo il cliente di avere predisposto, in ottica di caring, un accredito di € 50 che sarà presente su una fattura di

prossima emissione; tale importo è presente sulla fattura Novembre 2023. Si ribadisce tuttavia la correttezza della fatturazione in virtù del contratto sottoscritto; 01.09.2023 il cliente invia segnalazione tramite PEC in cui reclama l'attivazione di offerte obsolete e chiede l'elenco di tutte le fatture dalla data di attivazione; 16.10.2023 inviato riscontro scritto; 02.10.2023 la linea è stata cessata per migrazione verso altro gestore; 13.10.2023 il cliente sottoscrive richiesta di rientro in TIM per la linea 0689873409 con l'offerta TIM WIFI POWER SMART FIBRA con acquisto modem TIM HUB in vendita rateale € 5 x 48 mesi; 18.11.2023 il cliente sottoscrive richiesta di attivazione dell'offerta TIMVISION TV 6 – TIM VISION CALCIO e SPORT – infinity plus – Amazon Prime x 6 mesi + decoder TIMVISION BOX in comodato d'uso gratuito; 28.11.2023 il cliente invia tramite mail la ricevuta di restituzione del modem TIM HUB e chiede lo storno della fattura Novembre 2023 in cui sono presenti le 21 rate residue del modem; 07.12.2023 emesso accredito di € 50 in ottica caring, l'importo è presente sulla fattura Gennaio 2024; 19.12.2023 si evidenzia un contatto telefonico in cui il cliente richiede la cessazione dell'offerta TIMVISION CALCIO e SPORT; 17.01.2024 il cliente sottoscrive richiesta di attivazione dell'offerta TIMVISION Calcio e Sport e TIM UNICA POWER sulla linea mobile 3xxxxxxxxx; 01.09.2023 il cliente presenta domanda di conciliazione presentata da Associazione Consumatori- 09.02.2024 la conciliazione si è conclusa con esito negativo per mancato accordo:” La Commissione conferma la correttezza delle lavorazioni amministrative di seguito indicate: - 29/12/2022 Accredito di Euro 21,00 a valere rimborso noleggi decoder mesi Novembre 2022, Dicembre 2022 e Gennaio 2023 (presente alla voce “Altri Importi Accredito a seguito accordo su reclamo” della Fattura 2/23 n° RN00383731); - 01/09/2023 Accredito di Euro 50,00 a valere bonus caring per opzione mobile (presente alla voce “Altri Importi Accredito a seguito accordo su reclamo” della Fattura 6/23 n° RN03117424); - 07/12/2023 Accredito di Euro 50,00 a valere rimborso Modem cessato (presente alla voce “Altri Importi Accredito a seguito accordo su reclamo della Fattura 1/24 n° RN.00276036). Sulla base delle evidenze emerse, la Commissione stabilisce per spirito conciliativo lo storno dell'insoluto ad oggi presente pari ad Euro 67,91 relativo alla Fattura 6/23 n° RN03117424. La suddetta proposta non viene accettata dal Ricorrente. Si formalizza un mancato accordo. Dalla consultazione del sistema amministrativo si evidenzia che tutte le fatture emesse risultano saldate. Sulla fattura Novembre 2023, saldata dal cliente, è presente l'addebito delle 21 rate residue relative al modem acquistato in fase di attivazione linea (01.06.2021) per l'importo di € 105,00. Tale importo di € 105 deve essere rimborsato. Conclusioni: Alla luce di quanto esposto in narrativa, si contestano le richieste avanzate dalla parte istante, attesa l'inammissibilità e infondatezza, insistendo, pertanto, per l'accoglimento delle eccezioni preliminari sollevate e, nel merito, per il rigetto dell'istanza”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste dell'istante non possano trovare positivo riscontro, essendo rimaste tutte sguarnite di adeguate evidenze documentali. Preliminarmente si rigetta la richiesta dell'utente di “di rendere formale l'ascolto della registrazione, l'accesso alla specifica documentazione

prodotta relativa al reclamo n 9-655724291216 e di quanto attestato e riconosciuto a mio favore dall'operatrice AL 150 in sede di Conciliazione". La domanda dell'utente è inammissibile per difetto di competenza per materia del CORECOM. Ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di facere al gestore. Nel merito, con l'istanza l'utente ha richiesto il rimborso delle somme asserite com in eccesso pagate. In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, del tutto generica e indeterminata, e priva di qualsivoglia supporto probatorio atto a supportarne la fondatezza. Si assiste, infatti, nel caso de qua al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante, alla genericità, anche temporale, delle contestazioni, alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore. L'assoluta genericità delle circostanze dedotte e la totale assenza di supporto documentale si pone in aperto contrasto con il consolidato principio di diritto, previsto dall'art. 2697 cc, comma 1, c.c. (cfr., per una fattispecie simile, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR, secondo cui in caso di richiesta di rimborso grava sull'utente la prova dei pagamenti nonché delle contestazioni delle fatture) da richiamarsi in via analogica in questa sede, secondo cui chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e documentali da cui quest'ultimo origina ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento") e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit"). Nel caso di specie, infatti, l'utente non ha prodotto agli atti del procedimento alcun documento probatorio a sostegno di quanto lamentato. In particolare, non ha allegato l'offerta promozionale a cui riferisce di aver aderito, il tipo di contratto sottoscritto, i costi corrisposti in più. Del pari, anche ai fini della richiesta di rimborso, non ha prodotto copia dei pagamenti e nemmeno delle diverse fatture. Allo stesso tempo, come anticipato, non è stata allegata alcuna contestazione scritta dei costi che sarebbero stati illegittimamente riportati nelle diverse fatture. Alla luce delle pregresse argomentazioni, si ritiene che non sia emersa la prova dell'applicazione da parte dell'operatore di costi non dovuti. L'istante non ha prodotto agli atti del procedimento alcun documento probatorio a sostegno di tale evidenza (in particolare, non ha prodotto copia dei pagamenti e delle fatture cui fa riferimento, come pure traccia dei riferiti aumenti contrattuali, che sono rimasti del tutto generici e indeterminati). La mancata produzione delle fatture, poi, produce importanti conseguenze ai fini della valutazione della fondatezza della domanda dell'istante perchè impedisce la verifica del numero delle linee, del profilo tariffario, del traffico generato e, più in generale, non vi è prova che il gestore non abbia adempiuto esattamente all'obbligazione assunta con il contratto, addebitandogli quei costi esorbitanti lamentati. L'onere di provare quanto asserito ("onus

probandi incumbit ei qui dicit”), spettava esclusivamente all’utente ed era facilmente soddisfabile mediante produzione delle fatture e del contratto siglato con l’agente; l’istante si è invece limitato a contestazioni generiche e prive di supporto probatorio. Anche sotto tale profilo la domanda non può trovare accoglimento

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell’istanza del Sig. M. Pxxx nei confronti di Tim S.p.A.. Si compensano le spese di procedura.
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 danno subito.

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell’Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini