

DELIBERA N. 2/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/706106/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 14 gennaio 2025;

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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 01/10/2024 acquisita con protocollo n. 0256127 del 01/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 058357xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile), di seguito, Tim, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- “*ad agosto 2023*” dava disdetta dell’utenza de qua linea tramite punto vendita Tim, restituiva il modem, ma continuava a ricevere fatture, “*alcune ingiustamente pagate*”;
- in data 23 maggio 2024 tramite il legale di fiducia, inoltrava all’operatore pec con la quale rappresentava quanto segue: “*in nome e per conto del Sig. XXX, c.f. xxx, intestatario della linea 0583/56xxxx, per significare che la stessa ha sempre un andamento altalenante e viene periodicamente distaccata senza alcun preavviso. Da informazioni assunte presso i Vostri centri di assistenza, risulterebbero dei mancati pagamenti relativi alla precedente linea telefonica 0583157xxxx, che in realtà non sono dovuti. Si chiede, quindi, la riattivazione e la stabilizzazione della linea 0583/56xxxx, oltreché la riparazione di eventuali guasti, oltre alla corresponsione di un congruo indennizzo per il disagio subito*”.

In data 26 settembre 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante, quantificando la sua richiesta in euro 600,00, ha chiesto:

- i) “storno insoluto”;
- ii) “rimborso indebito pagato”;
- iii) “indennizzo per attivazione servizi non richiesti”;
- iv) “indennizzo per mancata risposta al reclamo”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha dedotto che l'utenza n. 058357xxxx è “cessata in data 23 settembre 2023”.

Nel merito, l'operatore ha eccepito “che le avverse deduzioni e richieste sono infondate e, comunque, sono totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. Parte istante sostiene di aver subito l'applicazione di condizioni contrattuali non approvate – dopo il recesso – e, alla luce di quanto sopra, insiste nella richiesta di storni e indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale; non viene infatti indicato il periodo temporale durante il quale TIM avrebbe attivato il piano contestato. Non viene, inoltre, individuata la differenza contestata tra piano attivato e piano promesso, né l'ammontare degli addebiti asseritamente non dovuti; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. Inoltre, controparte non ha neppure indicato, né tantomeno depositato tutte le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il rimborso. Non viene nemmeno allegata la prova del pagamento delle somme per le quali è stata formulata richiesta di rimborso. Ciò, peraltro, anche a fronte della richiesta espressa del Corecom. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno, oltre a quello di documentarne il pagamento. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata “... stante l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita” (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito che il mancato accoglimento della domanda “non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno” (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale “la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse”; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale “non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica”). Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione

e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate”.

L’operatore ha poi eccepito che *“la mancata presentazione del reclamo – rectius allegazione degli estremi del reclamo stesso – preclude ogni indennizzo fra quelli indicati in epigrafe. Nella fattispecie in esame, l’istante non ha mai reclamato i disservizi che contesta in istanza, né è in grado di dimostrare il contrario in tale sede”.*

Tim ha concluso per il rigetto dell’istanza *“perché infondata in fatto ed in diritto”.*

3. La replica dell’istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha dedotto che *“l’Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 23.05.2024 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna. Fra l’altro, secondo un costante orientamento dei Corecom (v. ex multis Delibera Corecom Piemonte n. 22/2020, Corecom Lazio Delibera n. 38/12, Corecom Lombardia Delibera 35/11, Delibere Corecom Toscana n. 107 del 10 novembre 2020), sussiste comunque un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l’operatore abbia fornito una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l’esigenza informativa posta dall’utente”.*

Quindi, la parte istante ha concluso per la *“richiesta di riconoscimento dell’indennizzo massimo per la mancata risposta al reclamo, così come andranno stornate tutte le fatture contestate di cui l’Operatore non ha provato la debenza”.*

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare ed assorbente la vicenda si rileva che l’istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e del tutto priva di documentazione allegata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell’istante.

Sul punto, si richiama il costante orientamento dell’Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l’istante deve 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 (*ex plurimis* Delibera Agcom 91/15/CIR e 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazioni Corecom Toscana n. 26/2015 e n. 12/2016).

L’istante assume di avere dato disdetta e di avere restituito il modem tramite punto vendita *“nel mese di agosto 2023”* senza peraltro specificare la data e deduce di avere continuato a ricevere fatture, *“alcune ingiustamente pagate”.* Al riguardo però non allega alcunché a fondamento delle proprie argomentazioni. Tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare l’esatto riscontro di quanto dichiarato dall’istante; non risulta infatti assolto l’onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c.. Il criterio di ripartizione dell’onere della prova assurge alla dignità di principio generale dell’ordinamento giuridico, rappresentando il naturale *discrimen* che orienta il giudice.

L'utente, a fronte di quanto affermato e richiesto con l'istanza introduttiva del presente procedimento, non produce alcuna prova documentale. Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il disservizio lamentato, non è possibile accogliere la domanda dal medesimo formulate.

Altresì, sul punto, giova ricordare quanto ha stabilito l'Autorità Garante in materia di onere della prova, per cui *“la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”* (ex multis Delibere Agcom n. 70/12 e n. 91/15/CIR). Tale carenza di prove, non consente, dunque, una chiara ricostruzione dei fatti ed una eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore.

Quindi, atteso che le richieste formulate dall'istante *sub i)* e *sub ii)* di storno dell'insoluto e di rimborso dell'indebito pagato non risultano supportate da idonea documentazione (produzione delle fatture contestate e prova dei pagamenti) non è possibile per questa Autorità valutare l'entità di eventuali storni e/o rimborsi solo asseritamente richiesti e sono dunque rigettate.

Con riferimento poi, alla domanda di indennizzo per attivazione servizi non richiesti, dalla descrizione dei fatti non è dato comprendere quali fossero i servizi non voluti. Né soccorre al riguardo tempestivo reclamo volto a contestare l'attivazione di servizi non richiesti. Pertanto, la domanda *sub iii)* è rigettata.

Infine, anche la domanda *sub iv)* di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 23 maggio 2024 non può trovare accoglimento in quanto riferita ad altra e diversa utenza, la numerazione 0583/56xxxx, non oggetto del presente procedimento.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 14 gennaio 2025

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)