



CORECOM Lazio



**DETERMINA 58 Fascicolo n. GU14/688365/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Lxxx**

**I. - 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;

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 dell’utente Lxxx I., del 26/06/2024 acquisita con protocollo n. 0177767 del 26/06/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La parte istante ha dedotto: “L’istante era titolare di un contratto Tim Business relativo all’utenza n. 0639742297 e utenza mobile n. 3665701911, pattuito telefonicamente. Fin dalla prima fattura l’utente riscontrò

importi notevolmente superiori rispetto a quanto pattuito, dovuti, anche, all'attivazione di servizi non richiesti quali, Data Space One Start, Tim Safe Cafè, Tim Loyalty Large. Le fatture furono contestate con reclami scritti, primo dei quali del 30.8.2023, che sono rimasti privi di concreto riscontro. Si precisa che l'utente ha provveduto a saldare le somme non contestate". Premesso quanto sopra ha richiesto: "1) Uscita dal contratto in total esenzione costi, con contestuale storno integrale dell'insoluto attuale e delle fatture di prossima emissione fino alla chiusura del ciclo contabile di fatturazione; 2) Ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito in totale esenzione costi; 3) Indennizzo per l'attivazione di piano tariffario non richiesto e servizi non richiesti (Data Space One Start, Tim Safe Caffè, Tim Loyalty Large); 4) Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo".

L'operatore, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, rilevava: "... a differenza di quanto dedotto dalla controparte, TIM si è limitata ad attivare il profilo come richiesto dall'istante e, comunque, ad attenersi alle condizioni di contratto regolanti la fattispecie de qua, senza comunque mai ricevere alcuna contestazione o reclamo da parte dell'istante. Le linee, peraltro, da febbraio 2024 venivano cessate a seguito di recesso esercitato dall'istante. Anche in occasione della disdetta la controparte ometteva ogni puntuale contestazione, limitandosi a segnalare una presunta e, comunque, non documentata difformità. TIM, in ogni caso, riscontrava le missive inoltrando alla controparte apposite comunicazioni scritte (doc.1-2). Nessuna censura può essere, dunque, mossa nei confronti di TIM. Da tutto quanto sopra, si deduce come le fatture emesse da TIM, dalla data di attivazione in poi, sono legittime ed integralmente dovute. Nulla è dovuto, pertanto, all'istante a titolo di storno/rimborso. Al pari infondata risulta anche la domanda volta alla liquidazione di indennizzi. Infatti, dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata È emerso come TIM abbia tenuto un comportamento diligente e corretto. Pertanto, l'esponente società non ha in alcun modo determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini della liquidazione degli indennizzi richiesti ex adverso. Sotto altro profilo, nel caso di specie non risultano inoltrati reclami tempestivi e, comunque, contestazioni antecedenti alla data del recesso". Concludeva per il rigetto dell'istanza.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto parzialmente proponibile. Preliminarmente viene dichiarata l'inammissibilità delle richieste dell'istante finalizzate ad ottenere un facere del gestore. Le stesse non risultano in alcun modo inquadrabile in termini di Delibera, stante la previsione di cui al comma 4 dell'Art. 19 Del 173/07/Cons in forza del quale: "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". Non essendo previsto un espresso obbligo di facere a carico del gestore le richieste di parte istante a ciò finalizzate non possono essere accolte. Tutte le domande dell'istante che prevedono l'imposizione di un facere al gestore, pertanto, sono, inammissibili per difetto di competenza per materia del CORECOM. Quanto al merito. L'istanza si palesa del tutto generica e indeterminata e priva di supporti probatori atti a supportare la fondatezza delle richieste avanzate. L'istante lamenta l'attivazione di profili e servizi non richiesti senza tuttavia chiarire quali sarebbero i profili e servizi richiesti e non attivati. Omette di reclamare la lamentata difformità contrattuale al gestore. Il reclamo del 30.8.2023, difatti, afferisce la riattivazione della linea e la mancata attivazione del voucher governativo senza alcun chiarimento sulla difformità contrattuale. Difformità che non viene chiarita nemmeno in questa sede. Non ha mai chiarito l'istante quali condizioni contrattuali andavano applicate. 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"). Dai documenti depositati dall'istante si desume solo che l'istante abbia attivato la numerazione mobile con profilo tariffario TIM LOYALTY LARGE. Allo stesso sono collegate diverse opzioni tra cui "data space" e "tim safe". Sul profilo tariffario non si può discernere dal momento che la sim deve avere un profilo

tariffario e l'istante non ha mai chiarito quale altro avrebbe dovuto essere applicato alla sua sim. Quanto alle "opzioni", ai fini del riconoscimento di un qualsivoglia indennizzo ex art. 9 del Regolamento, per espressa previsione dell'art. 13, comma 1, è necessario che la richiesta di indennizzo sia preceduta da un valido reclamo. Qui alcun reclamo sulle opzioni è stato inoltrato e prodotto in atti, alcuna contestazione scritta dei costi che sarebbero stati illegittimamente riportati nelle diverse fatture è stata allegata. Anche a voler considerare l'istanza UG come reclamo, la stessa è del 5.4.2024, successiva alla cessazione per recesso, e quindi tardiva e non produttiva di effetti a tale titolo. Per la stessa motivazione non è accoglibile la richiesta di storno della posizione debitoria essendo non provata l'illegittimità della fatturazione. Alla luce delle pregresse argomentazioni, si ritiene, pertanto, che non sia emersa la prova dell'applicazione da parte dell'operatore di costi non dovuti e, quindi, di un inadempimento indennizzabile. Discorso a parte merita il reclamo del 30.8.2023 rispetto al quale il gestore non ha fornito prova di avere dato riscontro nei tempi contrattuali. Per quel reclamo spetta, pertanto, il conseguente indennizzo nella misura massima di € 300,00.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/06/2024, è tenuta a riconoscere all'istante la somma di € 300,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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  
INES DOMINICI

F.TO