

DELIBERA N. 4/2023/DEF

**XXXXXX XXXXXX SRL / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/557405/2022)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 01/02/2023;

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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 13/10/2022 acquisita con protocollo n. 0293301 del 13/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza presentata in data 13 ottobre 2022, la società XXX XXX XXX (da qui in avanti anche solo l'Istante) contesta all'operatore TIM s.p.a. (da qui in avanti anche solo l'Operatore): - la prosecuzione della fatturazione, su alcune linee intestate alla società (e di cui era stata chiesta la disattivazione), del c.d. "Contributo Fedeltà", opzione peraltro mai voluta né richiesta; - l'attivazione non richiesta del servizio Tim Senza Limiti FWA Sempre Connesso sulla numerazione XXXXXXXX, servizio ancora attivo presso la sede di XXXX, via XXXX XXXX, e per il quale vengono addebitati canoni e costi di attivazione; - il mancato rimborso dell'anticipo conversazione versato per 27 linee cessate; - la mancata gestione delle diverse richieste/segnalazioni inserite dal consulente TIM sul portale dell'Operatore e relative a cessazioni e rimborsi (l'istante precisava che "in data 12/04/2022, all'esigenza XXXXX-XXXXX aperta per richiedere la cessazione della linea FWA XXXXXXXX mai richiesta, veniva risposto negativamente con richiesta di cessazione + documento (a detta di Tim occorre fare una richiesta cessazione scritta per un servizio mai richiesto); - in data 14/03/2022 all'esigenza XXXXX-XXXXX aperta per il bonus fedeltà veniva risposto negativamente da Tim poiché il "cliente aderisce al contributo come da esigenza del 25/11/2022 n. X-XXXXXXXXX (non ci è stata fornita copia della nostra accettazione o registrazione vocale)"). A fronte di tali contestazioni, l'Istante formula le seguenti richieste: 1) la cessazione del servizio FWA (sul n. XXXXXXXX) senza alcun ulteriore addebito ed il rimborso dei canoni e dei contributi di attivazione pagati; 2) la sospensione delle rate del "Contributo Fedeltà" sulle linee cessate ed il rimborso dei canoni pagati e non dovuti (con decorrenza alla data di cessazione delle linee); 3) la restituzione dell'anticipo conversazione su tutte le linee cessate sulle quali non era attivo l'addebito in conto corrente. L'istante chiede altresì copia dei contratti relativi ai servizi attivati ma mai richiesti e precisa, infine: "Non verranno allegate le mail di risposta di Tim ai reclami fatti in quanto l'agenzia di riferimento si è limitata a fornirci il solo testo di risposta da parte di Tim senza fornirci la documentazione completa per motivi aziendali in quanto trattasi di documentazione interna a personale Tim".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con memoria di replica ritualmente depositata: - eccepisce preliminarmente l'inammissibilità delle domande avanzate dall'utente per genericità dell'istanza e carenza di un corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza; - segnala di non avere mai ricevuto alcun reclamo dall'utente; - precisa che, in base alle generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni,

richiamate anche dalla delibera Agcom n.276/13/CONS, l'istante deve fornire la prova della fonte negoziale del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso di specie, con la conseguenza che la domanda svolta nei confronti di Tim dovrà essere rigettata; - nel merito, afferma di avere assolto diligentemente agli obblighi contrattuali assunti; - con riguardo all'addebito degli importi relativi al "Contributo Fedeltà", evidenzia di non avere ricevuto alcun reclamo e rileva come controparte non abbia allegato alcunché al fascicolo documentale né precisato le utenze cui tale addebito sarebbe riferito; - precisa che tutti gli importi fatturati da Tim sono corretti e pienamente dovuti e che qualsiasi richiesta di storno o rimborso non potrà che essere respinta in quanto priva di fondamento; - in merito alla contestazione relativa all'anticipo conversazione versato per n. 27 linee cessate (peraltro non precisate), evidenzia di avere già effettuato il relativo rimborso, per le linee prive della domiciliazione, come emerge, ex multis, dalle fatture n. XXXXXX e n. XXXXXX; - precisa che ad oggi è presente un insoluto complessivo di € 2.082,20 che dovrà essere integralmente saldato.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si rileva che le richieste formulate dalla parte istante in relazione all'utenza fissa n. XXXXXXXX, recante un prefisso teleselettivo riconducibile alla provincia di XXXX e dunque non ubicata in Lombardia, non potranno essere esaminate da questo Corecom per incompetenza territoriale, ai sensi dell'art. 3, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii. Ciò premesso, in linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal citato Regolamento di procedura. Nel merito, le richieste dell'istante non possono essere accolte per le ragioni che seguono. Innanzi tutto, si rileva la genericità dell'istanza, non avendo indicato parte istante le utenze oggetto delle diverse contestazioni sollevate, gli importi contestati, né le fatture in cui tali importi risulterebbero esposti. Del tutto carente risulta inoltre il corredo probatorio a sostegno delle doglianze e richieste rappresentate in istanza, atteso che l'istante non fornisce prova dei pagamenti degli importi ritenuti non dovuti o rispetto ai quali lamenta il mancato rimborso, non allega alcun reclamo, né produce le fatture contenenti addebiti oggetto di contestazione, né allega le richieste di cessazione asseritamente effettuate. L'istante non ha dunque assolto all'onere probatorio sullo stesso incumbente. Alla luce di tali considerazioni non è possibile accertare alcuna responsabilità da inadempimento dell'operatore in relazione a quanto dedotto dalla società XXXXX XXXXX in istanza. Come ha in più occasioni rilevato la stessa Autorità: "Allorquando l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né all'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze e nulla è prodotto in replica all'eccezione sollevata dall'operatore, deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza medesima e, pertanto, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento (Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR).

Sulla base di quanto evidenziato, le richieste dell'istante non possono che essere rigettate.

DELIBERA

1. Si rigetta integralmente l'istanza presentata dalla società XXXXXX XXXXXX nei confronti di TIM S.p.a. (Kena mobile).

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.

Milano, 1° febbraio 2023

IL PRESIDENTE