AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 16/2020

XXX
(GU14/205388/2019)

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 02/03/2020;

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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante "Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni" e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3";

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie

nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX 18/11/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 18/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo affari cod. cliente nn. XXX e XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) in seguito ad un contatto telefonico dell'8 marzo 2019, dopo aver rilevato l'elevato costo delle bollette, si avvedeva della diversa scontistica applicata nell'ambito dello stesso contratto ed abbonamento, con diritto, pertanto, a beneficiare dello sconto, non goduto, relativo alla linea XXX;

b) nonostante le richieste, non è mai stato modificato l'invio delle fatture, da cartaceo ad elettronico.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) una somma pari ad euro 1041, 92 più IVA per 32 bimestri da marzo 2014, oltre al rimborso improprio del servizio di produzione e spedizione fattura pari ad euro 3,90 + IVA al bimestre per ogni linea per lo stesso periodo, quindi euro 249, 60 più IVA;

II) la somma di 200 euro che saranno addebitati per aver cessato i numeri prima del decorso di 2 anni.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) in via preliminare, eccepisce l'inammissibilità dell'istanza per assoluta genericità dei fatti contestati;

2) nel merito, la linea XXX è attiva dal febbraio 2014, con promo Linea Valore +, che prevede uno sconto mensile di euro 20,00 e la scontistica è sempre stata regolarmente applicata in fattura;

3) dal marzo 2019 è attiva l'offerta Tuttofibra;

4) per quanto riguarda le spese di spedizione della fattura, per non avere l'addebito delle stesse è necessario che il cliente abbia attiva la domiciliazione bancaria, il servizio no carta e la certificazione dell'email: poichè la certificazione dell'email è avvenuta solo in data 19.5.19, l'addebito delle spese sino a tal data è da ritenersi corretto;

5) nel sistema di TIM non sono presenti reclami e l'utente ha sempre regolarmente pagato le fatture.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i seguenti motivi.

L'istante, infatti, lamenta la mancata applicazione degli sconti pattuiti e dell'invio elettronico delle fatture, tuttavia omette di depositare agli atti del fascicolo la copia del contratto sottoscritto, corredata delle condizioni generali di contratto, del piano tariffario e dell'offerta commerciale; neppure viene dichiarato a quali sconti esattamente ci si riferisca e di quale importo e neanche i reclami depositati forniscono elementi utili a ricostruire i fatti alla base della domanda. Non risultano poi richieste relative a modifiche delle modalità di invio delle fatture.

Ciò premesso, in base alle regole generali in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa: la ricorrente non ha versato in atti alcuna documentazione a supporto dei propri assunti, rendendo così impossibile a questo Comitato la verifica della legittimità o meno degli addebiti.

In relazione a quanto sopra, si deve evidenziare che l'istanza formulata risulta priva di elementi precisi e dettagliati, ed è stata prodotta in copia agli atti una scarna documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, ma non adeguatamente esplicate in sede di formulario GU14 né di eventuali memorie di replica, cosicchè non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR).

La domanda, pertanto, non può essere accolta.

DELIBERA

Articolo 1

Il rigetto dell'istanza presentata dalla XXX, nei confronti dell'operatore TIM SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 02/03/2020

IL PRESIDENTE