AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

**DELIBERA N. 37/19**

**XXXX / TIM SPA**
**(GU14/18066/2018)**

**Corecom Umbria**

NELLA riunione del Corecom Umbria del 02/08/2019;

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 del 17/09/2018 acquisita con protocollo n. 18066 del 17/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alle utenze di tipo "privato" XXX e XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:
a) nel dicembre 2017 aveva sottoscritto una promozione con acquisto di un prodotto a rate;
b) Tim ha interrotto la rateizzazione, nonostante il conto corrente fosse capiente;
c) successivamente è stata sospesa la linea telefonica;
d) il comportamento del gestore ha violato i canoni di buona fede contrattuale.
In base a tali premesse, l'istante chiede:
I) la risoluzione del contratto ed il mantenimento degli apparati;
II) la somma di euro 500.

**2. La posizione dell'operatore**

L'operatore nei propri scritti difensivi rappresenta, in sintesi, quanto segue:
1) l'istanza è assolutamente generica;
2) il 29 dicembre 2017 veniva attivata sulla linea XXX l'offerta Smartphone 15, la quale prevedeva la vendita rateale di uno Smartphone;
3) poiché il primo addebito su carta di credito veniva negato, Tim cessava l'offerta, con addebito del corrispettivo per recesso anticipato e rate a scadere, in linea con quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto.
In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

**3. Motivazione della decisione**

La domanda non può essere accolta in quanto assolutamente generica.
Nel formulario GU14, infatti, l'istante lamenta una arbitraria chiusura della rateizzazione, la sospensione della linea e la richiesta di somme a titolo di penale, senza tuttavia corredare tali asserzioni di alcuna produzione documentale: a titolo esemplificativo, infatti, si evidenzia che non è stata depositata copia del contratto, dalla quale poter verificare a cosa si riferisse la rateizzazione, l'importo di ogni rata, quante rate erano previste e quante fossero quelle residue; neppure, risulta agli atti nulla che sostenga l'affermazione, contenuta nella memoria dell'istante, relativa alla capienza del conto corrente di riferimento. In relazione poi alla sospensione del servizio, non viene indicato l'esatto periodo di riferimento né il tipo di sospensione (totale o parziale), né risultano reclami volti a lamentare il dichiarato disservizio. Parimenti, con riferimento all'asserito addebito di penali, non è stato neppure indicato l'importo delle relative

somme, né è stata inserita nel fascicolo alcuna documentazione comprobante l'effettivo addebito ed il relativo importo.
In relazione a quanto sopra, si deve evidenziare che l'istante ha formulato una domanda priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto 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 e di successive memorie difensive, cosicchè non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR).
In punto, poi, rilevano pure le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui 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, con la conseguenza che la domanda nei confronti di Telecom non può essere accolta.
La domanda, pertanto, non può essere accolta.

**DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata dalla XXX, residente XXX, nei confronti dell'operatore Telecom Italia SPA, per i motivi sopra indicati.
Spese di procedura compensate.

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.

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, 02/08/2019

IL PRESIDENTE