

DELIBERA 470/2022/CRL/UD del .../12/2022
A. Rxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/490015/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del .../12/2022;

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;

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 di A. Rxxx del 12/01/2022 acquisita con protocollo n. 0009594 del 12/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra ROMERI, intestataria dell'utenza telefonica di rete mobile n. 338.2xxx, contesta l'arbitrario addebito da parte della società TIM S.p.A. di importi non convenuti contrattualmente. In particolare, la società addebita sulla carta di credito intestata all'istante l'importo mensile di € 10,10 per il servizio "Passpartout plus" mai richiesto e/o sottoscritto dalla stessa. Numerose volte l'istante ha richiesto informazioni a Tim al fine di capire il motivo di tali addebiti e Tim forniva riscontro in 25.10.2018 informando che gli addebiti riscontrati non erano riconducibili a nessuna delle linee mobili intestate all'utente. Gli addebiti contestati riguardano il periodo da dicembre 2017 al dicembre 2020, per un totale di € 363,60. Premesso quanto sopra l'utente richiedeva: i. Chiusura del contratto a cui si riferisce il servizio passpartout non richiesto in esenzione spese; ii. rimborso degli importi illegittimamente addebitati e regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile; iii. riconoscimento degli indennizzi previsti dalla delibera Agcom per complessivi € 6.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Con comunicazione di avvio del procedimento del 12.01.2022, lo scrivente Corecom Lazio notiziava l'Operatore la facoltà – ai sensi dell'articolo 16 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 – di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dalla detta comunicazione (ovvero entro il 26.02.2022). Tuttavia, entro la data anzidetta, l'Operatore non presentava alcuna memoria difensiva di parte. Con note dattiloscritte inserite in conciliaweb in data 8.06.2022 l'operatore formulava difese del tutto irrituali e comunque tardive, in quanto depositate oltre i termini previsti dall'avvio del procedimento quale termine ultimo perentorio previsto dal Regolamento cit. Per tali motivi le suddette note, devono considerarsi irricevibili e conseguentemente stralciate dal presente procedimento. In pari data in sede di repliche, altrettanto tardive, la controparte contestava l'irritualità e la tardività delle difese avversarie chiedendo lo stralcio delle medesime. Per le medesime considerazioni, anche le dette repliche dell'utente andranno considerate irricevibili e stralciate dal procedimento di definizione.

3. Motivazione della decisione

La domanda è inammissibile e deve essere rigettata per le motivazioni di seguito riportate. Ed invero nel presente procedimento controparte adduce una serie di

argomentazioni le quali seppur valide e complete sul piano delle allegazioni, risulta completamente sprovvista di prova dal punto di vista istruttorio. Ed invero, pur trattandosi di una fattispecie afferente servizi non richiesti e il rimborso di somme, l'utente non produce le schermate bancarie (o s carta di credito) con gli addebiti contestati e per i quali richiede il rimborso, copia delle fatture o del tabulato dal quale si evinca l'indebita fatturazione e neppure produce il reclamo a mezzo del quale contesta e disconosce gli addebiti. Sul punto la parte istante pone in essere un errore di valutazione procedurale, nella misura in cui ritiene ampiamente soddisfatto il proprio onere della prova facendo indiretto riferimento alla "copiosa documentazione depositata" nel fascicolo telematico di prima istanza. Tuttavia, così facendo ha di fatto confermato ciò che già risultava (o meglio "non risultava") all'evidenza documentale: l'istante ha completamente omesso di depositare (anche) nel presente procedimento di definizione la documentazione istruttoria utile all'Organo Deliberante per raggiungere la definizione della controversia. Per comprendere le motivazioni in forza delle quali una tale omissione probatoria non può essere in alcun modo sanata con li mero riferimento alla documentazione allegata alla procedura di conciliazione è necessario analizzare nel suo complesso il "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". Muovendo dall'attualità, la nuova versione del Capo III dedicato alla 'Definizione delle controversie' interno al Regolamento di procedura di cui alla Delibera n. 203/18/CONS come modificata e integrata con Del. n. 353/19/CONS, prevede all'art. 14, 3° comma che: "A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita al Corecom la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso". Il richiamato art. 6, c. 1, a sua volta, nella sua attuale versione, stabilisce che: "Nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al Corecom devono essere indicati, a pena di inammissibilità: a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione, il rappresentante legale e la sede in caso di persone giuridiche; b) il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di disservizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque; c) la denominazione dell'operatore interessato; d) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti; e) le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Nell'istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano". Tale ultimissimo inciso, come è evidente, costituisce la novità regolamentare da cui muovere le fila della ricostruzione ermeneutica che si intende con la presente occasione affrontare, poiché è seguito dai più che logici passaggi che si procede ad evidenziare. In particolare, la modalità di 'confezionamento' dell'istanza introduttiva del procedimento che si intende avviare risulta talmente centrale nel nuovo Regolamento da prevedere al comma 4 del rinnovato art. 14 che il Corecom possa chiedere all'utente di integrare o modificare l'istanza entro il termine di 10 giorni qualora abbia omesso informazioni o documenti richiesti a pena di

inammissibilità, tanto che, in assenza delle richieste integrazioni/modifiche entro il termine assegnato, il Corecom deve procedere all'archiviazione del relativo procedimento di definizione. Tuttavia, una volta avviato il procedimento di definizione, in base al rinnovato art. 16, comma 2, del Regolamento in esame: "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. ...". Orbene, già dalla visione d'insieme della normativa sin qui rammentata e tenuto soprattutto conto dell'assetto del previgente art. 16, comma 2, del Regolamento ex Del. n. 173/07/CONS, che dava piena ed espressa facoltà a entrambe le parti di presentare memorie e depositare documenti nei primi 15-45 giorni dall'avvio, nonché (sempre ad entrambe) riconosceva pari facoltà di presentare integrazioni e repliche alle produzioni avversarie entro i successivi 10 giorni, risulta di palese evidenza quanto radicale sia il cambiamento sotteso al rinnovato art. 16, espresso attraverso una rafforzata tutela del diritto di difesa e del diritto al contraddittorio per entrambe le parti della controversia. Non solo. La richiesta completezza dell'istanza introduttiva del procedimento di definizione è ulteriormente ribadita laddove l'art. 18, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura ex Del. 203/18/CONS, recita: "La documentazione caricata sulla piattaforma in occasione della precedente procedura conciliativa può essere presa in considerazione dal Responsabile del procedimento, ai fini dell'istruttoria, qualora la mancata allegazione nel corso della procedura di definizione sia dipesa da errore scusabile dell'istante". La disamina, pertanto, di ciò che per comprovata sventura parte istante potrebbe non aver allegato nel secondo procedimento, è prevista come una mera facoltà da parte del Corecom e non come lascerebbe ad intendere l'istante, quale un adempimento imposto "d'ufficio" a carico dell'Organo Deliberante a fronte di una deliberata mancata produzione dei documenti nel fascicolo del secondo grado. Tale facoltà, come visto, è possibile solo qualora la mancata allegazione sia dipesa da errore scusabile dell'istante e non dall'errata valutazione (come occorso nel caso di specie) che fosse sufficiente un riferimento istruttorio al fascicolo della conciliazione. Se è vero, inoltre, che la differenza sostanziale tra 'primo' e 'secondo' procedimento esperibile dinanzi al Corecom risiede proprio nella possibilità di transazione pressoché immediata raggiungibile col primo iter grazie alla connotazione altamente informale dello stesso e nella componente squisitamente documentale, invece, tipizzante il secondo procedimento, sulla cui esclusiva base, appunto, l'adito Corecom può eventualmente fondare il provvedimento di definizione da emanare, nulla di più naturale vi è da ravvisare nella prevista necessità della contemporanea presentazione da parte dell'interessato dell'istanza GU14 e di tutta la documentazione a sostegno delle proprie tesi, per il cui puntuale corredo, come è noto, ha a propria disposizione ben tre mesi di tempo dal mancato accordo. Pertanto, in via preliminare, giova precisare che nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risulti non supportata da alcuna documentazione probante, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del favor utentis, per accertare, poi in sede istruttoria, la sussistenza o meno

di pregiudizi suscettibili di indennizzo a carico dell'istante. Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del presente procedimento in occasione del termine previsto per eventuali repliche, impedendo di fatto al Corecom adito di poter procedere alla verifica della fondatezza delle pretese formulate. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito agli atti, poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze. Difatti, nel caso di cui si discute, si assiste, al mancato assolvimento del minimo onere della prova a carico dell'istante ed alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta posta in essere dell'operatore. Premesse le dette omissioni, si dovrà concludere per il rigetto integrale delle domande formulate dall'utente. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta l'istanza della Sig.ra A. Rxxx nei confronti di Tim SpA Kena Mobile, perché inammissibile per i motivi di cui in premessa. Spese di procedura compensate.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 02/12/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini