

DELIBERA N. 86/2020/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxx/Tim S.p.A.
(GU14/98158/2019)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 4 settembre 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto *“Assetto organizzativo del Consiglio regionale”*, con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del *“Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom”*, con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l’istanza della società xxx, del 17/03/2019 acquisita con protocollo N. 0115865 del 17/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 055 66xxx con la società Tim S.p.A. (di seguito per brevità Tim), lamenta l’applicazione di costi di recesso.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato di avere riscontato aumenti in fattura e *“problemi tecnici”* privandolo per *“giorni e giorni [di] servizio di telefono e internet”* e, a causa di ciò di essere stato *“costrett[o] a migrare ad altro gestore”*. Infine, ha precisato che gli sono stati fatturati *“costi recesso che non intend[e] pagare”*.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“lo storno della posizione debitoria e un indennizzo per i disservizi avuti”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito l’*“inammissibilità della richiesta così come spiegata da parte istante. Tale domanda è inammissibile non solo perché le domande formulate nei confronti dell’esponente società sono del tutto prive di qualunque fondamento, ma anche perché tramite la stessa il Sig. Corda formula indirettamente una domanda di risarcimento danni”* e, dunque *“non è proponibile in questa sede”*.

Nel merito l’operatore ha eccepito che, *“nulla di quanto dichiarato dall’istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. In particolare, l’istante non ha specificato gli importi asseritamente non dovuti addebitati da TIM, né prodotto copia delle fatture contenenti gli stessi, limitandosi a domandare lo “storno della posizione debitoria”. (...). “È poi appena il caso di segnalare la genericità dell’istanza presentata dal Sig. Corda, non avendo quest’ultimo provato in alcun modo la “serie di problemi tecnici” che lo avrebbero “lasciato giorni e giorni senza servizio di telefono e Internet”*.

Non risulta, invero, trasmesso a TIM – né documentato in tale sede – alcun reclamo al riguardo”.

Infine, la società Tim ha richiamato le Condizioni generali per l'accesso al Servizio Telefonico di base, le quali prevedono che “[i]n caso di recesso dall'Offerta da parte del cliente, lo stesso è tenuto a pagare a TIM gli importi dovuti fino alla data di efficacia del recesso. In caso di recesso anticipato da offerte che prevedono particolari termini e condizioni a fronte di una durata minima determinata in 24 mesi (a titolo esemplificativo: offerte promozionate, bonus, etc.), TIM [...] addebiterà al Cliente il corrispettivo previsto nel relativo Profilo Commerciale" (Doc. 1).

Sul punto, infine, l'operatore ha precisato che, “la legittimità dell'addebito dei corrispettivi di recesso è stata peraltro riconosciuta anche dall'Agcom che, con Delibera n. 487/18/CONS, ha espressamente affermato la facoltà per l'operatore di addebitare al cliente le spese di recesso che siano giustificate da costi dell'operatore. Tra questi ultimi rientrano peraltro non solo i costi concretamente sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, ma anche la restituzione degli sconti in misura proporzionata al valore del contratto e alla durata residua dell'eventuale promozione, nonché il pagamento delle rate residue relative a prodotti o servizi offerti congiuntamente al servizio principale. È, dunque, evidente la correttezza di tutti gli importi fatturati, che rimangono pertanto integralmente dovuti”.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, con riferimento a parte della domanda *sub i)* dell'istante relativa alla richiesta di “*un indennizzo per i disservizi avuti*” si rileva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Ciò premesso, esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la parte della domanda *sub i)* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Nel merito.

Innanzitutto, è da osservare che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Secondo l'ordinario criterio di riparto degli oneri probatori, il creditore che agisce in giudizio ha l'onere di provare i fatti che stanno a fondamento della pretesa (*eius*

incumbit ei qui dicit), onere che non è stato assolto dall'istante. Anche accedendo all'interpretazione evolutiva del criterio di riparto degli oneri probatori data dalla Corte di Cassazione, colui che vanta una pretesa ha comunque l'onere minimo di provare la fonte negoziale del suo diritto (i.e. il reclamo) e supportare i fatti che stanno alla base dell'inadempimento supposto: nel caso di specie, l'istante ha mosso contestazioni generiche, senza provare di aver presentato all'operatore formali reclami in merito all'asserito illegittimo addebito, né agli asseriti “*problemi tecnici*” che lo avrebbero privato per “*giorni e giorni [di] servizio di telefono e internet*”.

È da evidenziarsi, infatti, che in atti non vi è prova che l'utente abbia tempestivamente segnalato detti disservizi all'operatore al fine di ottenere il ripristino del regolare funzionamento della linea telefonica. Al riguardo deve essere richiamato il costante orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. D'altra parte, nel caso di specie, non risulta in atti che l'istante abbia fatto neanche una segnalazione telefonica per chiedere l'intervento dell'operatore.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto a adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno della richiesta formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015) e pertanto, deve essere rigettata.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da xxx nei confronti di Tim S.p.A.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità 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.

Firenze, 4 settembre 2020

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)