

DELIBERA N. 202

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/108074/2019)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del 04/12/2020;

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;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 08/04/2019 acquisita con protocollo n. 0153090 del 08/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXXXXXXX (di seguito Istante) in relazione all'utenza XXXXXXXXX di tipo affari, nell'istanza introduttiva del presente procedimento, descrive i fatti come segue. Con contratto del 19/09/2014 la Telecom Italia con l'offerta "Tutto Fibra Insieme" si impegnavano a erogare il servizio di telefonia fissa e mobile con una somma BIMESTRALE di euro 70,00 meno 10,00 ossia 60,00 euro oltre IVA per il fisso, una somma BIMESTRALE di euro 78,00 meno 10,00 oltre IVA per il mobile ma oggi le somme sono vertiginosamente e inspiegabilmente aumentate non solo senza alcuna comunicazione ma addirittura senza alcun reale beneficio se non economico e solamente di Telecom. L'Istante in relazione a quanto sopra descritto chiede: 1) l'applicazione dei termini contrattuali; 2) la restituzione delle somme pagate in più, circa il 50% di ogni singola fattura come dimostra il contratto allora sottoscritto e la continuazione dell'impegno assunto e mantenuto solo inizialmente e in parte.

2. La posizione dell'operatore

TIM SpA (di seguito TIM), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che sull'utenza in contestazione risulta attivata da Gennaio 2015 il servizio Tutto Fibra. A seguito di tale attivazione la società convenuta, come da normativa vigente, ha inviato le condizioni contrattuali dei piani tariffari attivati sull'utenza. Ebbene, l'art. 6 del Regolamento "recante disposizione a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" approvato con Delibera n. 664/06/CONS, prevede che " prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica conclusi a distanza, l'utente deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente le informazioni elencate al comma 1 dell'art. 53 del codice del consumo. Con il medesimo modulo l'operatore telefonico comunica all'utente le modalità per esercitare il diritto di recesso nel caso l'attivazione non sia corrispondente alle sue volontà. Pertanto, alla ricezione delle condizioni di cui sopra l'istante avrebbe dovuto chiedere la cessazione del servizio, se quest'ultimo non corrispondeva a quello richiesto. Non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernente gli addebiti fatturati. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura in contestazione", evenienza quest'ultima non verificatasi. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci

occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. In relazione a quanto sopra si deve evidenziare che l'istante ha presentato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati dalla quale non emergono elementi probanti tali da rendere condivisibile le doglianze asserite. In punto si rilevano le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento delle 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 del caso de quo. L'utenza risulta cessata in data 13 marzo 2019 ed è presente una morosità pari ad € 324,84.

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria svolta le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. L'istante contesta importi di fatturazione, in relazione all'utenza XXXXXXXX, difforni da quelli pattuiti con contratto Telecom del 19/09/2014, a partire dalla fattura 8V00046862, periodo 1° bimestre 2017, fino alla fattura 8V00554669, periodo 6° bimestre 2018, come da elenco, che allega in atti, con l'indicazione delle somme di cui chiede il rimborso. In via preliminare è doveroso precisare che l'istanza risulta generica e non supportata da adeguata documentazione. La genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del procedimento impedendo, di fatto, di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze. Nel caso in esame, non risulta quindi assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". L'esatta ricostruzione della vicenda è resa impossibile e neppure le dichiarazioni e la documentazione allegata dal gestore hanno potuto colmare la carenza documentale e descrittiva dei fatti dell'utente. L'istante infatti, ai fini di consentire, in questa sede, una valutazione delle proprie richieste avrebbe dovuto allegare copia del contratto con relativo piano tariffario dal quale evincere le condizioni economiche del servizio pattuite in data 19/09/2014, oltre a copia delle fatture precedenti gli asseriti, vertiginosi ed inspiegabili, aumenti. L'istante si è limitato a produrre un elenco delle fatture ritenute difforni dal contratto sottoscritto senza però allegare copia dello stesso. Inoltre dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento di segnalazione verbale o reclamo scritto inoltrato dall'istante all'operatore per contestare le fatture prima dell'avvio della presente procedura. Pertanto, in assenza di documentazione probatoria dei fatti posti a fondamento delle pretese, non rilevando inadempimenti da parte dell'operatore, tutte le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. di rigettare integralmente l'istanza del sig. XXXXXXXX nei confronti della società TIM SpA.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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.

Palermo, 04/12/2020

IL PRESIDENTE

PROF.SSA AVV. MARIA ANNUNZIATA ASTONE