

**DELIBERA N. 58/2020**

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/226527/2020)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 5/10/2020;

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 Assemblies 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 09/01/2020 acquisita con protocollo n. XXX del 09/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

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

- a) in ordine alla numerazione XXX, vi è stata una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali relative al piano tariffario;
- b) circa la linea XXX è stata applicata una tariffa diversa da quella pattuita, che prevedeva il pagamento di 5 euro mensili (15 euro scontati di 10 euro).

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) per la linea fissa, il recesso senza penali e rimborso di eventuali importi fatturati in eccedenza rispetto al piano tariffario concordato;
- II) per la linea mobile, interruzione del ciclo di fatturazione, storno delle fatture emesse, rimborso di quanto pagato in eccedenza, recesso senza penali.

### **2. La posizione dell'operatore**

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

- 1) per quanto riguarda la linea fissa, il 10 settembre 2018 veniva attivata, tramite sito IS in modalità e-commerce, la linea XXX con profilo TIM TUTTO PLUS 2 CANALI CON OPZIONI DATI FLAT, OPZIONE VOCE FLAT, OPZIONE FAST 200 PROMO 25 E NUVOLA STORE; i costi applicati sono conformi a quanto previsto nel contratto;
- 2) per quanto concerne la linea mobile, in data 11 febbraio 2019 l'utente ha accettato telefonicamente l'attivazione della linea XXX con profilo TIM EUROPA 1 GB in abbinamento alla rete fissa al costo di € 15,00+iva/mese per 24 mesi con sconto di €

10,00 sul fisso; anche in questo caso, gli addebiti sono stati conformi alle previsioni del contratto.

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

### **3. Motivazione della decisione**

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito riportati.

La controversia verte, in sostanza, sulle tariffe applicate dal gestore, ritenute, per quanto riguarda la numerazione fissa, oggetto di modifica unilaterale da parte di Tim, e, per quanto concerne la linea mobile, difformi da quelle pattuite.

Tali assunti, tuttavia, non sono sostenuti da alcun corredo documentale, atto a dimostrare la fondatezza delle contestazioni mosse all'operatore: non è stata versata in atti la copia del contratto e della relativa offerta commerciale, oppure copia della eventuale comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, non una fattura, almeno riferita al codice cliente indicato nel formulario GU14, da cui poter avere contezza degli addebiti contestati; nemmeno sono state semplicemente dichiarate, almeno per la linea fissa, quali fossero le condizioni economiche pattuite, quale la somma che si riteneva dovesse essere corrisposta e quale la divergenza rispetto ai costi effettivamente applicati, o l'arco temporale interessato dalla problematica denunciata. Non è stata nemmeno versata agli atti la copia di eventuali reclami rivolti al gestore né repliche alla memoria difensiva di Tim.

In relazione a tanto, si deve evidenziare che l'istante ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo in sede di formulario GU14, cosicché non è stato 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 Tim SpA non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

## **DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza presentata dalla XXX, C.so XXX, 2 – XXX, Perugia, nei confronti dell'operatore Tim SpA, per i motivi sopra indicati.

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, 5 ottobre 2020

IL PRESIDENTE