

DELIBERA n° 62

**XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14 / 66218 / 2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 08/05/2020;

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 la quale, 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 Regioni 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 ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTA l'istanza di XXXX del 09/01/2019 acquisita con protocollo n. 0008495 del 09/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXX , nella persona dell'amministratore Sig.ra XXXX XXXX, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della TIM S.p.A. in relazione ai contratti avente numero XXXXXXXXX e XXXXXXXXX il ritardo della cessazione delle utenze mobili. In particolare nell'istanza introduttiva del presente procedimento l'istante ha dichiarato testualmente quanto segue: Con raccomandata AR del 28.9.2012 ricevuta da Telecom in data 4.10.2012 XXXX formalizzò disdetta per le linee mobili. La fatturazione proseguì. A seguito di chiarimenti Telecom, con comunicazione del 16.12.2013 disse che vi era stata una "retention" di cui l'amministratrice di XXXX non ha alcuna evidenza che si sarebbe concretizzata con una registrazione telefonica". In base a tali premesse, l'istante ha richiesto testualmente quanto segue:

1. "Storno degli importi addebitati successivamente alla disdetta, pari ad € 13.192,06"
2. "In subordine determinazione del pagamento delle somme risultanti dagli accordi che Telecom sia in grado di documentare".

Contro deduzioni istante: L'istante ha replicato a quanto asserito dalla società convenuta nella memoria specificando quanto segue. Nella disdetta prodotta in atti sono elencate le utenze per le quali si chiedeva la disdetta e la comunicazione inviata al gestore appare assolutamente completa di tutti gli elementi necessari a procedere alla cessazione, visto che è chiaro il soggetto giuridico, la partita iva, i numeri delle utenze da cessare. Che l'operatore non inviò alcuna richiesta di integrazione della documentazione ricevuta altrimenti tale l'integrazione, sarebbe stata puntualmente fornita

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tim S.p.A., di seguito Tim, società o operatore, ha depositato nei termini indicati, la memoria con i relativi allegati, nella quale in sintesi ed a difesa del proprio operato ha argomentato quanto segue. Dalle verifiche eseguite sui sistemi in uso

di Telecom, nessun ritardo si è riscontrato nella procedura di cessazione delle utenze legate ai contratti in oggetto. Si rileva in proposito che una prima richiesta di cessazione perveniva alla società convenuta in data 06.03.14. Tuttavia, la summenzionata richiesta non specificava le utenze che l'istante intendeva cessare, pertanto a mezzo mail il servizio clienti Tim chiedeva all'istante di indicare con precisione le utenze interessate dalla richiesta di cessazione. Ad integrazione delle numerazioni, verificatasi in data 02.09.2014, la società convenuta provvedeva alla cessazione delle utenze in data 08.09.2014. Non si rilevano, pertanto, ritardi nell'esecuzione della procedura di cessazione dei contratti in oggetto. Piuttosto deve riscontrarsi una negligenza da parte dell'istante nella trasmissione di una richiesta priva di elementi fondamentali, tali da permettere alla società convenuta di espletare la richiesta di cessazione. Deve, inoltre evidenziarsi che, dalle verifiche eseguite non si rilevano richieste di cessazione delle utenze precedenti al mese di Marzo 2018. Sul punto, si rilevano le regole generali in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom 276/13/COS, 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, (delibera Co.Re.Com Umbria n. 13/18), cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. In relazione a quanto sopra, si deve evidenziare, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probatori da rendere condivisibile le doglianze asserite. Pertanto, la società convenuta, avendo prodotto elementi probatori attestanti la regolarità e la trasparenza gestionale rispetto al cliente, ha adempiuto correttamente ai propri oneri contrattuali e informativi. Per quanto sin qui esposto, è evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamento dell'utente, il quale ha omesso il pagamento di conti telefonici, venendo meno, in tal modo ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute. Si precisa che le utenze in contestazione hanno una elevata morosità come si evince da estratto conto allegato in atti. Alla luce di quanto esposto, non ravvisando alcuna responsabilità contrattuale la società convenuta ha chiesto il rigetto dell'istanza e delle relative richieste formulate dall'utente, poiché infondate sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono. In via preliminare è doveroso precisare che, nonostante l'istanza di definizione di cui si discute

risultati generica e non supportata da alcuna documentazione, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del favor utentis, per accertare, 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 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. Premesso quanto sopra, nel merito si evidenzia quanto segue. La controversia verte sulla mancata lavorazione della disdetta formulata dall'istante per talune numerazioni mobili associate a due differenti contratti aventi numero XXXXXXXX e numero XXXXXXXX. Nello specifico ed in relazione a quanto sopra l'utente ha depositato in atti una richiesta di disdetta contratti/abbonamenti Sim avente data 28/09/2012 trasmessa a mezzo raccomandata A/R nella data del 01/10/2012 con evidenza di ricevuta da parte della società resistente, nella data del 04/10/2012. Con tale richiesta l'utente chiedeva la disdetta con effetto immediato di talune utenze mobili associate ai due differenti contratti; nello specifico richiedeva la disdetta per le utenze mobili XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX associate al contratto n. XXXXXXXX e per le utenze mobili XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX associate al contratto n. XXXXXXXX. Dalla disanima della richiesta di cui sopra, si evidenzia, in primis, la mancata sottoscrizione della richiesta da parte dell'amministratore unico, tra l'altro nemmeno indicato, ed ancora si evidenzia che la stessa è priva dei due allegati solo numerati (2) ma non la loro specifica. Pertanto la carenza sopra evidenziata non ha permesso un'attenta disanima della richiesta formulata dall'istante, nella considerazione che l'utente né in corso del procedimento, né in sede del deposito delle proprie controdeduzioni si è curato di integrare a supporto delle proprie richieste e doglianze ed in contrasto a quanto asserito nella memoria dall'operatore, alcunché. Tra l'altro ed in relazione alle richieste formulate per le utenze mobili associate al contratto n. XXXXXXXX, l'istante non si è curato di depositare in atti alcuna documentazione, ad eccezione della richiesta di disdetta di cui si è già discusso sopra. Pertanto ed in considerazione di quanto sopra argomentato, l'utente, con il suo modus operandi, non ha permesso allo scrivente una valutazione delle proprie doglianze nei confronti dell'operatore in relazione alle utenze mobili di cui si discute. Mentre, in relazione alle utenze mobili associate al contratto n. XXXXXXXX, l'utente ha depositato in atti solo alcune fatture che non hanno permesso una giusta valutazione delle richieste formulate dall'utente; difatti le stesse risultano comprensive di ulteriori utenze fisse e mobili, servizi e abbonamenti, non riferibili all'utenze mobili di cui si discute, e non oggetto di controversia nel presente procedimento. L'utente avrebbe dovuto depositare tutte le fatture inerenti il periodo di disservizio lamentato ed indicare analiticamente per ognuna di esse, i singoli importi contestati in relazione alle utenze mobili oggetto della presente controversia e non formulare una generica richiesta di storno dell'intera fatturazione, depositando altrettante esigua documentazione a supporto. Inoltre, dalla esigua documentazione in atti, non si evince che l'utente abbia mai reclamato né la mancata lavorazione della disdetta formulata nell'anno 2012, né l'indebita fatturazione subita per il lungo lasso di tempo. Difatti non risultano depositate formali

contestazioni delle fatture, né risultano indicate, quelle eventualmente effettuate tramite il call-center dell'operatore, per specifiche voci di costo ritenute non dovute, e per le quali, invece in questa sede, l'utente chiede lo storno dell'intero insoluto, pari ad euro 13.192,06. Si sottolinea, a tal proposito, che la Carta dei Servizi TIM, prevede che "eventuali reclami su importi in fattura vanno presentati entro la data di scadenza della stessa. È possibile provvedere al pagamento entro la data di scadenza della fattura di tutti gli importi non oggetto di contestazione". La società resistente nella memoria ha ricostruito la vicenda allegando la schermata estrapolata dai propri sistemi, a comprova del proprio operato, assolvendo quindi, in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale, quale debitore della prestazione, la prova del proprio adempimento. Quindi ed in considerazione di quanto sopra argomentato, nel caso in esame, si assiste, nel mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante, e alla mancanza in atti di elementi sufficienti, circostanziati e probanti tali da poter dimostrare e valutare la condotta posta dall'operatore.

DELIBERA

il rigetto integrale dell'istanza della società XXXX S.r.l., in persona dell'amministratore pro-tempore, Sig.ra XXXX XXXX, in riferimento all'utenze mobili XXXXXXXXX, XXXXXXXXX, XXXXXXXXX, associate al contratto n. XXXXXXXXX e per le utenze mobili XXXXXXXXX, XXXXXXXXX, XXXXXXXXX, XXXXXXXXX, XXXXXXXXX, XXXXXXXXX associate al contratto n. XXXXXXXXX, per le motivazioni di cui in premessa,

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, 08/05/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

