AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 272/2022/CRL/UD del 08/09/2022
Lxxx Axxx K. / TELECOM ITALIA S.P.A.
(ISTANZA LAZIO/D/1100-2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

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";

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito, "Regolamento";

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori";

VISTA l'istanza della Sig.ra Axxx Kxxx Lxxx di cui al prot. D6646 del 12/12/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. **Posizione dell'istante**

L'istante lamenta di aver subito l'attivazione non richiesta di servizi a pagamento sulla propria utenza mobile, contrassegnata dal n. 333.5xxxxxx, che determinava l'erosione

del credito residuo. Lamenta di aver effettuato persino 2 ricariche da € 20 nello stesso giorno e di avere richiesto invano a TIM S.p.a. (già Telecom Italia S.p.a.) il rimborso delle ricariche effettuate, al fine di ripristinare il credito residuo, eroso nonostante l'assenza di utilizzo effettivo. Nessuna risposta perveniva all'istante.

Nell'istanza di definizione formula quindi nei confronti dell'operatore le seguenti richieste: (i) il rimborso di tutte le ricariche effettuate da inizio contratto ad oggi e il rimborso di tutte le somme illegittimamente addebitate per servizi mai richiesti e mai attivati; (ii) l'indennizzo per tutti i disservizi e disagi recati; (iii) l'indennizzo per la mancata trasparenza contrattuale; (iv) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami; (v) l'indennizzo come da delibera 73/11/CONS.

2. Posizione dell'operatore

L'operatore ha contestato ed impugnato quanto rappresentato dall'istante, deducendo la genericità e l'indeterminatezza degli addebiti formulati. In particolare, eccepisce l'impossibilità di individuare gli importi di cui si chiede il rimborso, il complessivo ammontare della spesa sopportata dalla Sig.ra Lxxx, nonchè la totale assenza di supporto probatorio. Aggiunge altresì che l'utenza in questione risulta cessata e non più in uso alla Sig.ra Lxxx dal 13/12/2016.

Insiste quindi per l'integrale rigetto delle avverse domande. A supporto della propria tesi difensiva, allega risposta al reclamo trasmessa via raccomandata A/R in data 10 luglio 2017.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Non solo. Ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (*L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*) l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di *facere* al gestore.

Nel merito, le richieste dell'istante devono essere respinte, stante l'estrema genericità ed indeterminatezza degli addebiti formulati nei confronti dell'operatore, nonché la totale assenza di supporto probatorio.

Circa la pretesa attivazione di servizi non richiesti, da cui sarebbe asseritamente dipesa l'erosione del credito residuo relativo alla linea n. 333.5xxxxxx, si evidenzia come l'istante non sia in grado di circostanziare tale contestazione, non avendo specificato di quali servizi si tratti né l'ammontare degli addebiti oggetto di contestazione e di cui chiede il rimborso.

Parimenti generica è la richiesta di indennizzo "per tutti i disservizi e i disagi recati", allegati ma non dimostrati, nonchè la richiesta di indennizzo "come da delibera 73/11/CONS", entrambe suscettibili di essere respinte.

Inoltre, riguardo ai due reclami asseritamente inevasi, datati rispettivamente 20/06/2016 e 12/07/2017, si fa presente che quest'ultimo è un mero sollecito del primo, connotato da una genericità tale da impedire all'operatore ogni possibile verifica sui prelievi asseritamente effettuati in maniera unilaterale e non richiesta dall'istante.

La segnalazione non contiene alcuna specificazione in merito ai servizi non richiesti, ai relativi costi addebitati e ai periodi di riferimento, contrastando quindi con le vigenti disposizioni regolamentari che prevedono espressamente che un reclamo, per essere considerato tale, deve quanto meno indicare chiaramente la tipologia di disservizio, i costi addebitati per il disservizio nonché il periodo temporale in cui questi disservizi sono stati addebitati all'utente. Tali prescrizioni regolamentari rispondono evidentemente all'esigenza di consentire all'operatore di effettuare le verifiche del caso ed eventualmente intervenire per risolvere il problema segnalato dall'utente (conformi, v. determine Corecom Emilia Romagna n. 9 e 11/2020).

Per tale ragione, non è possibile riconoscere alcun indennizzo ai sensi dell'art. 11, All. A, delibera 73/11/CONS, essendo TIM impossibilitato, di fatto, alla raccolta di informazioni utili a riscontrare l'utente finale né disporre alcun rimborso degli importi genericamente contestati dalla Sig.ra Lxxx.

Ogni altra istanza di indennizzo è da intendersi respinta perché generica ed indeterminata, oltrechè sguarnita di supporto probatorio.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Respinge integralmente l'istanza della Sig.ra Lxxx nei confronti della società TIM.

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.

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

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

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, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini