AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 276/2022/CRL/UD del 08/09/2022
S. Pxxx / TELECOM ITALIA S.P.A. (ora TIM S.P.A.)
(ISTANZA LAZIO/D/1128/2017)

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 del Sig. S. Pxxx di cui al prot. 6693 del 15/12/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. **Posizione dell'istante**

L'istante rappresenta di essere stato contattato telefonicamente da TIM a febbraio 2017, aderendo ad un'offerta per la sola componente ADSL sulla linea n. 07xx.2xxxx, a sé intestata. Al momento dell'installazione, in data 27/02/2017, il tecnico portava con sé il modem, che non veniva accettato perché non facente parte degli accordi. Alla stessa maniera, non riceveva il kit Tim Vision, che riceveva per posta a distanza di qualche giorno. Ciononostante, riceveva la prima fattura comprensiva di importi non dovuti, perché considerati non previsti contrattualmente. In data 7/03/2017 inviava lettera di disdetta all'operatore, che veniva rinunciata in sede di *retention*, per effetto dell'accettazione a distanza dell'offerta "Super Internet Senza Limiti" a € 20,90/mese. Successivamente, riceveva fatture aventi addebiti difformi a quanto pattuito, riferiti a servizi asseritamente mai richiesti.
In questa sede, lamenta quindi (i) la pretesa difformità di fatturazione riscontrata sulla linea *de quo*, rispetto a quanto pattuito con Telecom Italia S.p.a. (ora, e nel prosieguo, per brevità, TIM), al momento dell'attivazione di un'offerta relativa al servizio ADSL, (ii) la presenza di addebiti non conformi riferiti a servizi asseritamente non richiesti (noleggio modem e costo attivazione) e (iii) la mancata risposta ai reclami.
L'istante formulava istanza di definizione per sentire accogliere le seguenti domande nei confronti di TIM: "rimborso somme pagate per servizi non voluti/storno insoluto; indennizzi per attivazione di servizi richiesti, indennizzi per mancanza risposta ai reclami; indennizzi vari; spese di procedura".
Depositava, a supporto delle proprie affermazioni, i prescritti documenti obbligatori, successivamente integrati, in sede di memoria difensiva, con la richiesta di recesso inviata all'operatore tramite raccomandata A/R in data 2/03/2017.

2. Posizione dell'operatore

L'operatore ha impugnato e contestatoquanto rappresentato dall'istante, rilevando la genericità ed indeterminatezza degli addebiti svolti, ritenuti pretestuosi "nella misura in cui si addebita (…) la fatturazione di importi per servizi non richiesti perché non pattuiti al momento della conclusione del contratto – senza precisare quali – e si addebita altresì la pretesa illegittima prosecuzione di un rapporto contrattuale a cui controparte stesso ha acconsentito in fase di *retention"*, ed eccependo altresìla totale assenza di documentazione a fondamento delle richieste rassegnate nell'istanza di definizione.
In particolare, rilevava come nessun reclamo avente ad oggetto la difformità di fatturazione fosse mai stato inviato dal Sig. Pagliaprima dell'avvio del procedimento e che, ad ogni buon conto, non fosse possibile riconoscere alcun indennizzo ex art. 8, co. 1, All. A, delibera 73/11/CONS in quanto la disdetta del contratto è stata successivamente rinunciata entro il termine mensuale previsto, a carico dell'operatore, per l'espletamento tecnico della cessazione del contratto.
A supporto delle proprie tesi difensive, depositava le condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico di base.
Insisteva, pertanto, per il rigetto dell'istanza.

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.
Nel merito, le richieste dell'istante devono essere respinte per i motivi esposti di seguito.
L'istante, al fine di consentire l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione, ha l'onere di provare *per tabulas* il contenuto degli accordi contrattuali intercorsi e l'ammontare delle fatture contenenti gli addebiti ritenuti non dovuti (cfr., *ex multis*, Corecom Toscana, delibera n. 62 del 5 giugno 2019 e delibera n. 119 del 15 dicembre 2020).
Nel caso di specie, nulla di ciò risulta documentato, con conseguente impossibilità di riconoscere il rimborso delle somme richieste dall'istante, asseritamente non dovute perchè riconducibili a servizi non richiesti,e per le quali mancano oltretutto le ricevute di avvenuto pagamento. *A fortiori*, la domanda concernente lo storno dell'insoluto appare priva di fondamento, atteso che, in assenza di formale contestazione da parte dell'utente finale, che nulla prova al riguardo né controdeducealcunchè in sede di replicaall'operatore sul punto, i conti telefonici scaduti devono intendersi recanti importi certi, liquidi ed esigibili.
Infine, non sussiste alcun diritto all'indennizzo per mancata risposta ai reclami, non avendone l'istante provato l'esistenza né circostanziato, in termini di tempo e di luogo, le segnalazioni telefoniche effettuate, a proprio dire, al Servizio Clienti (cfr. Delibera DL/209/15/CRL/UD; si vedano inoltre Delibera DL/208/15/CRL, ai sensi della quale "*la mancata indicazione da parte dell'utente della data del reclamo telefonico preclude l'accertamento di un eventuale ritardo nella risposta*"; e Delibera DL/186/15/CRL, secondo cui, "*il reclamo non può ritenersi validamente avanzato*", non essendoci "*prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta*") né risulta provato *per tabulas* che TIMabbia erogato, come sostiene parte istante, servizi non richiesti o applicato tariffe non concordate con l'utente, produttive di indennizzo ai sensi dell'All. A, delibera 73/11/CONS.
Ogni altra domanda formulata in questa sede dal Sig. Paglia, vale a dire quella avente ad oggetto "indennizzi vari" (cfr. formulario GU14), è meritevole di essere respinta perché generica e non provata.
In ragione della totale reiezione, nel merito, delle domande di parte istante, non si reputa possibile riconoscere la liquidazione di alcuna somma a titolo di rimborso spese.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta integralmente l'istanza del Sig. S. Pxxx nei confronti della società Telecom Italia S.p.a. (oraTIM S.p.a.).

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