

DELIBERA N. 298/2022/CRL/UD del 08/09/2022
Lxxx Nxxx Exxx Dxxx Lxxx A. SOCIETÀ A RESPONSABILITÀ LIMITATA
SEMPLIFICATA / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/481207/2021)

Il Corecom 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*”;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

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 delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di Lxxx Nxxxx Exxx Dxxx Lxxx A. SOCIETÀ A RESPONSABILITÀ LIMITATA SEMPLIFICATA del 06/12/2021 acquisita con protocollo n. 0474935 del 06/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante con la presente procedura rubricata al numero 481207/2021, ha lamentato nei confronti della società TIM S.p.A. ed in riferimento all’utenza 06.8xxxxxx, “molteplici disservizi” non meglio precisati e compresi nel periodo “da fine 2018 e per il 2019”, che avrebbero costretto l’istante ad esercitare il recesso della linea. Assume inoltre l’utente che TIM avrebbe anche addebitato costi non dovuti a cagione di “sospensioni del servizio e fatturazioni non conformi” e a sostegno delle proprie contestazioni, deduce di aver inviato al Gestore reclamo PEC del 15.05.2020, rimasto privo di riscontro. Per tali motivi chiedeva: i. indennizzo per mancata risposta al reclamo; ii. indennizzo per modifica delle condizioni contrattuali; iii, indennizzo/storno per la fatturazione a 28 giorni; iv. storno insoluto e “varie ed eventuali”.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore TIM ha depositato nei termini previsti memoria difensiva nella quale, in sintesi, ha dichiarato quanto segue. In via preliminare, eccepiva l’inammissibilità e l’improcedibilità di tutte le richieste, ex adverso formulate in quanto del tutto generiche e non circostanziate. In particolare, l’Operatore deduce che la parte istante lamenta presunti disservizi, asseritamente mai risolti da TIM e di aver, per l’effetto, esercitato il recesso, limitandosi tuttavia a rivolgere all’operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza indicare le modalità con le quali il presunto malfunzionamento si sarebbe manifestato e, soprattutto, senza individuare il dies a quo e il dies ad quem del medesimo o dei singoli episodi. Parimenti, contesta come l’istante non abbia indicato la data del recesso e che abbia allegato un reclamo non tempestivo e, comunque, non circostanziato. Nel merito, evidenziava l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia veniva riscontrata nell’erogazione del servizio in favore dell’utente, non risultando nei sistemi interni di TIM malfunzionamenti che abbiano impedito alla parte istante la regolare e continua fruizione del servizio, per l’intera durata del contratto. Sul punto, deduce che la connessione, attiva sulla linea n. 068xxxxxxx, diversamente da quanto asserito ex adverso, ha sempre funzionato correttamente, con velocità coincidente con quella contrattualmente prevista. Relativamente alle segnalazioni di disservizio, la TIM rileva

che la società istante non ha mai portato all'attenzione della TIM alcuna doglianza relativa a presunti malfunzionamenti e, comunque, non ha mai inviato all'operatore l'appositi reclami o segnalazioni. In conclusione della memoria, la società resistente, in considerazione di quanto in essa argomentato e di quanto documentato in atti al fascicolo, ha reiterato le eccezioni formulate, ed ha nuovamente contestato tutte le affermazioni dell'istante e le richieste di indennizzo, storno e rimborso fatte e per effetto ha chiesto al Corecom il rigetto delle richieste e domande avanzate nei propri confronti, in quanto infondate sia in fatto che in diritto, precisando – sotto il profilo amministrativo – che per utenza de qua risultava un insoluto di fatture, tutte dovute, per complessivi € 2.500,82.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito meglio precisato. L'utente ha lamentato in relazione alla linea 06.8xxxxxx, una serie di disservizi tra i quali si evincono testualmente "sospensioni del servizio e fatturazioni non conformi", per la quali richiede in parte il rimborso e per il residuo insoluto lo storno, l'omessa notifica della comunicazione di modifica contrattuale, la mancata risposta al reclamo, circoscrivendo il lasso temporale di riferimento ad un ampio e vago lasso temporale ricompreso, come riportato in istanza: "da fine 2018 e per il 2019". In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante – nella descrizione dei fatti – si limita a dichiarare testualmente quanto segue "Vedere Formulario UG allegato"; tuttavia l'istanza UG allegata, dal quale si evince la descrizione in bozza delle contestazioni, è affetta dalla medesima genericità allegatoria. L'utente, in questa sede, avrebbe dovuto precisare le singole fattispecie di disservizio contestate, le voci di fatturazione per le quali ha chiesto il rimborso e le relative somme pagate, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità degli addebiti eseguiti. Pertanto, in via preliminare, giova precisare che nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risulti eccessivamente generica e supportata da una scarsa documentazione probatoria (ovvero talune fatture "a campione"), il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del favor utentis, per accertare, poi 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 presente procedimento, impedendo di fatto al Corecom adito, anche dinanzi alle specifiche contestazioni del Gestore in tal senso, di poter procedere alla verifica (previa ricostruzione dei fatti) della fondatezza delle pretese formulate. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito agli atti poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze, limitandosi a fare riferimento al formulario relativo all'istanza di conciliazione. Difatti, nel caso di cui si discute, si assiste, al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante ed alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta posta in essere dell'Operatore. Non a caso, per uniforme orientamento dell'Autorità, si ritiene di non

poter accogliere siffatte istanze in quanto in mancanza di un'idonea allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (così Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Inoltre l'istante lamenta altresì "sospensioni del servizio e fatturazioni non conformi" alle pattuizioni contrattuali. Anche sotto tale profilo, si rileva icu oculi che l'istanza risulta scarna e priva di documentazione probatoria in relazione ai fatti posti a fondamento delle richieste. Agli atti, infatti, non risulta depositata copia del contratto sottoscritto ed alcuna evidenza documentale di reclami scritti o tracciamento di reclami telefonici effettuati nei confronti dell'operatore per contestare tali asseriti disservizi. L'istante si è limitato, oltre ad una sintetica descrizione dei fatti, ad allegare esclusivamente copia di talune fatture per una parte del periodo di riferimento di erogazione del servizio, senza neppure indicare le voci di spesa ritenute non conformi alle pattuizioni contrattuali, posto che, gli importi addebitati in fattura, rilevano – tra le altre – telefonate effettuate, contrariamente a quanto sostenuto dall'istante circa l'assoluta mancata fruizione dei servizi. Corre l'obbligo di evidenziare che il reclamo PEC allegato, oltre ad essere tardivo rispetto al periodo di lamentato disservizio, è a sua volta affetto dalla medesima genericità, limitandosi l'istante (ancora una volta astrattamente) a contestare: "la fatturazione che decorre da giugno 2018 fino a fine ciclo. Sono stati più volte segnalati i disservizi subiti in quel periodo e sono anche presenti all'interno delle fatture costi non dovuti". Tale vaghezza di contestazioni palesate sin dal reclamo, poi nell'istanza di conciliazione e così nella presente istanza di definizione della controversia, lasciano trapelare una natura velatamente pretestuosa delle richieste dell'utente, strumentalmente volte, a fronte di una cospicua somma di fatture rimaste inevase, ad evitare quale extrema ratio il pagamento dell'insoluto. Premesso quanto sopra argomentato, le domande della società istante non possono in questa sede trovare accoglimento attesa la genericità nella loro formulazione.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto dell'istanza della Lxxx Nxxx Exxx Dxxx Lxxx S.r.l.s, in persona del legale rappresentante p.t., perché inammissibile per i motivi di cui in premessa.
- 2.** 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.
- 3.** 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