

**DELIBERA N. 299/2022/CRL/UD del 08/09/2022**  
**G. Cxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/468819/2021)**

**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 G. Cxxx del 25/10/2021 acquisita con protocollo n. 0420828 del 25/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

A mezzo di istanza di definizione rubricata al numero 468819/2021, l’utente descrive i fatti oggetto delle proprie doglianze nei seguenti testuali termini: “In sede di conciliazione la TIM ancora una volta ha richiesto i giustificativi relativi all’addebito ricevuto (già allegati alle numerose richieste inserite in AGCOM) per numerosi mesi sulla carta di credito e relativo a nessun servizio fornito se non continuare a percepire somme per un tablet acquistato e regolarmente pagato nei 5 anni previsti”. A sostegno delle proprie doglianze, produce estratto conto della propria carta di credito, ove si evincono – per i periodi da gennaio a maggio 2020 – cinque prelievi di € 9,16 cad. per il servizio: “TIM Passepartout Plus”, così per un totale di € 45,80. Per tali motivi, richiedeva il rimborso delle 29 rate già pagate con addebito sulla propria carta per complessivi € 265,64

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

Con riferimento alla controversia in esame, l’Operatore TIM contesta la carenza di prove di controparte a sostegno delle date effettive relative all’inizio ed alla fine dell’asserito periodo di disservizio subito dall’istante, nonché la generica indicazione dei fatti ed il periodo di disservizio tali da non permettere al Gestore un corretto esercizio del proprio diritto di difesa. Sul punto, pertanto, rileva che l’istante ha formulato un’istanza priva di elementi precisi e dettagliati, omettendo di produrre agli atti idonea documentazione, ove fosse possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione oggetto di controversia, in violazione – tra le altre – della 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.

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

Con riferimento alle richieste di rimborso di somme per servizi non richiesti alla TIM relativa all’utenza mobile 392.5xxxxxx del Sig. G. Cxxx, si rileva che la domanda non può trovare accoglimento per le seguenti motivazioni. Preliminarmente, si deve osservare come l’istanza in parola sia affetta da eccessiva genericità ed assenza di idonea produzione probatoria. Ed invero, deve osservarsi che nell’ipotesi di disservizio

è onere dell'utente specificare – in relazione all'inadempimento dedotto – la fonte negoziale dalla quale sarebbe derivato il contestato addebito e l'arco temporale di interessamento, al fine di delineare e delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare, oltre alla tipologia di disservizio lamentata (che nel caso di specie potrebbe astrattamente ricondursi alla fattispecie di “attivazione servizio non richiesta”) deve essere indicata l'arco temporale oggetto di contestazione, che tuttavia nel caso di specie viene genericamente indicato come 5 anni. Orbene, in assenza del contratto si potrà residualmente fare riferimento alla voce di addebito presente sull'estratto conto della carta di credito dell'utente; tuttavia, da una verifica effettuata presso il portale TIM risulta che la voce di addebito “TIM Passepartout” è riconducibile ad una “modalità di pagamento messa a disposizione della clientela per consentire l'addebito, senza costi aggiuntivi, della domiciliazione dei canoni delle offerte e delle rate dei prodotti acquistati” (fonte: <https://www.tim.it/assistenza/costi-e-pagamenti/tim-passepartout>). Ne risulta che, neanche in forza di tale disamina effettuata a posteriori, non è stato possibile ricondurre l'addebito contestato all'acquisto del tablet che l'istante assume di aver già saldato “nei cinque anni precedenti”. Dalla disamina dell'istruttoria, peraltro, emerge un addebito limitato all'arco temporale da gennaio a maggio 2020 per cinque prelievi di € 9,16 ciascuno ed un totale di € 45,80, che non coincide con l'importo di cui alle 29 rate già pagate per l'acquisto del tablet, oggetto di odierna contestazione. Anche a voler esaminare la (tardiva) documentazione prodotta in sede di repliche, l'utente si è limitato a depositare la prova di due ulteriori addebiti in conto corrente, rispettivamente di € 21,00 e 9,00 relativi al mese di gennaio 2013, ancora una volta non riconducibili all'oggetto della richiesta di rimborso. Riguardo agli importi fatturati, in conclusione, si rappresenta che in assenza di copia del contratto sottoscritto da parte dell'istante, dal quale evincere l'esatta tipologia dei servizi e i relativi importi pattuiti, non è possibile procedere ad alcuna verifica circa la correttezza dei relativi addebiti contestati. In proposito appare opportuno rammentare che la disciplina giuridica dell'onere della prova è contenuta all'articolo 2697 del codice civile, rubricato “onere della prova”, il quale espressamente prevede che: “Chi vuole fare valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”. Inoltre, l'assenza di contestazioni scritte impedisce la ricostruzione fedele dei fatti in quanto, ai fini della liquidazione dell'indennizzo per preteso disservizio l'istante deve provare di aver effettuato la relativa segnalazione all'operatore. Sul punto si è già pronunciato lo stesso Corecom Lazio rilevando che “...la richiesta di indennizzo per il disservizio occorso non è fondata in quanto nessuna segnalazione di disservizio è mai pervenuta dall'utente...allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto” e ancora nella medesima pronuncia si legge “Dalla lacunosa e scarna rappresentazione dei fatti di controversia da parte dell'utente non si evince alcun reclamo che potesse mettere l'operatore in condizione di risolvere la problematica o diversamente di comunicare l'eventuale impossibilità della prestazione; l'utente si limita ad accennare... di aver segnalato la cosa... senza depositare alcunché, ne ha circostanziato quanto dedotto, con data è contenuto del reclamo” (DL/184/15/CRL). Premesso quanto sopra, ad aggravare la posizione istruttoria dell'utente concorre, come

visto, l'omessa produzione dei reclami ai quali, peraltro, neppure si fa riferimento nella descrizione dei fatti per cui è causa; ed infatti, nel modello di istanza tipo GU14 versato in atti, la parte istante fa generico riferimento ai fatti trattati in sede di conciliazione, dando per implicito che il mero riferimento probatorio al collegato procedimento possa proceduralmente sanare l'onere probatorio a suo carico. Viceversa, anche qualora i reclami fossero avvenuti tutti a mezzo call center, l'istante omette completamente di indicarne la data di invio, il numero operatore ed il riferimento ticket/numero di protocollo della segnalazione inoltrata al Gestore. Sul punto, non possono non essere richiamate le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità secondo cui in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema. Tale omessa produzione, anche a voler prescindere dalla potenziale lesione del diritto di difesa della società convenuta, è dirimente ai fini della decisione, anche alla luce dello sbarramento previsto dall'art. 14 dell'All. A alla delibera n. 347/18/CONS ("Esclusione degli indennizzi"), il quale al comma 4 espressamente prevede l'esclusione degli "indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Pertanto, se da un lato è materialmente impossibile verificare la legittimità della richiesta di rimborso, dall'altro la domanda è inammissibile stante la mancata produzione della prova del reclamo. Tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Rigetta l'istanza del Sig. G. Cxxx, 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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini