

DELIBERA 282/2023/CRL/UD del 10/05/2023
P. Mxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/146287/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 P. Mxxx del 08/07/2019 acquisita con protocollo n. 0298499 del 08/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 08.07.2019 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando in sintesi che Tim S.P.A. continuerebbe a fornire "il servizio non richiesto", oggetto del provvedimento UG/45334/2018. Si dà atto che l'istante non produce alcuna documentazione. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. il rimborso degli accrediti effettuati in fattura dal novembre 2018; ii. il rimborso della spedizione del decoder; iii. il rimborso degli addebiti relativi alla consegna dell'elenco telefonico cartaceo, mai richiesto e mai consegnato; iv. il rimborso per danni morali causati dall'operatore. Nello specifico, l'istante quantifica l'indennizzo in complessivi € 250,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tim S.p.A. ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a. che in sede di trattazione dell'istanza UG 127313, in conciliazione semplificata, in data giugno 2019, TIM ha rappresentato al signor Mancusi, attraverso l'utilizzo del sistema telematico ConciliaWeb, che la fatturazione del decoder non è stata interrotta, in quanto a quest'ultima non è mai pervenuta copia della ricevuta della spedizione del prodotto. b. Inoltre, il signor Mancusi, nonostante l'impegno di provvedere alla restituzione del prodotto, ha inviato la suddetta copia soltanto a luglio 2019 – registrata nella piattaforma DMS2, il 5 luglio 2019. c. che TIM, il 12 luglio 2019, ha provveduto a cessare il canone del DECODER pari ad € 2,99 mensili iva inclusa. L'operatore ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste dell'istante non possano trovare positivo riscontro, essendo rimaste tutte indeterminate e generiche, nonché sguarnite di adeguate evidenze documentali. Nello specifico, con riguardo alle istanze sub i., ii., iii., l'utente ha descritto la vicenda in esame in modo oltremodo generico ed indeterminato, tale per cui risulta quanto mai oneroso, anche per questo Corecom, comprendere l'esatta portata delle sue richieste. Inoltre, lo stesso ha omesso di integrare la genericità della sua istanza anche nel termine regolamentare per inoltrare eventuali repliche alle controdeduzioni del convenuto. L'istanza è, pertanto, carente del requisito della descrizione dei "i fatti che sono all'origine della controversia

tra le parti” (richiesta ai sensi dell’art. 14, comma 3, All. A, delibera Agcom n. 203/18/CONS, che richiama sul punto l’art. 6, comma 1, lett. d), delibera cit.). A ciò si aggiunga che l’utente ha omesso la produzione di qualsivoglia documento. Al contrario, l’operatore, pur nella brevità della sua memoria, ha contestato puntualmente le doglianze avanzate e ha prodotto documentazione a supporto della sua posizione. Al di là della genericità nella descrizione dei fatti, con riferimento alle domande di rimborso/storno, l’istante non ha, per giunta, assolto in alcun modo all’onere probatorio previsto a suo carico ex art. 2697, comma 1, c.c.. E’ insegnamento costante, infatti, che sulla parte istante grava l’onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede appunto il rimborso o lo storno. In mancanza di tale 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” (ex multis v. Delibera Agcom n. 73/17/CONS; cfr., altresì, per una fattispecie simile, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR, secondo cui in caso di richiesta di rimborso grava sull’utente la prova dei pagamenti nonché delle contestazioni delle fatture). Nel caso di specie, si ribadisce, l’utente non ha prodotto agli atti del procedimento alcun documento probatorio a sostegno delle sue doglianze. Con la richiesta sub iv., l’utente ha domandato il “rimborso per i danni morali” che sarebbero stati cagionati dall’operatore, quantificati in € 250,00. La richiesta, stante l’evidente connotazione risarcitoria, è inammissibile perché esorbita dalle competenze del Corecom, tassativamente limitate ai sensi dell’art. 20, co. 4, delibera Agcom n. 203/18/CONS.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto dell’istanza presentata dal Sig. P. Mxxx nei confronti di TIM Spa. Spese di procedura compensate.
- 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 danno subito.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to