

DELIBERA N. 97/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)

(GU14/554742/2022)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 03/10/2022 acquisita con protocollo n. 0283161 del 03/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 0578 3xxxx con la società Tim Spa (Kena Mobile) di seguito per brevità, Tim, lamenta l’addebito di somme non dovute sulla sua carta di credito.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

di avere scritto “*più volte con la pec a xxxclientiprivati@timpec.it chiedendo come mai mi addebitano importi mai autorizzati i giorni 8 maggio per l’importo di Euro 15,00 successivamente il giorno 26 maggio 2022 sempre per l’importo di euro 15,00 per ultimo controllando la carta di credito anche il giorno 25 giugno mi sono state addebitate euro 12,00 per un totale di Euro 42,00*”.

In data 19 luglio 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

i) “€ 100,00”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito

“l'improcedibilità della stessa, peraltro già richiesta in data 06/07/22 in fase di conciliazione, in quanto l'oggetto della controversia non è conforme a quanto stabilito dall'Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS. Si precisa che gli addebiti contestati non sono relativi alla linea n° 05763xxxx indicata dal[l'utente] nel Formulario GU 14/554742/2022 come “Numero telefono fisso di riferimento del presente procedimento”. È opportuno che l'Istante si rivolga al gestore della propria carta di credito per approfondire l'origine degli addebiti presenti”.

“Si evidenzia, inoltre, che controparte non ha prodotto in Conciliaweb alcun tipo di documentazione dalla quale si possa dedurre che gli addebiti contestati siano riconducibili a TIM. Infatti, la domanda è generica, non circostanziata e priva di sostegno documentale, non avendo l'istante, altresì, allegato né fatture, né una fonte negoziale, né reclami dettagliati. In caso di doglianza per costi ritenuti non dovuti dall'istante, il Corecom ha più volte respinto la domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (tra le altre, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"). Ad esempio, una determina del Corecom Lazio ha rigettato la domanda di storno delle fatture avanzata dall'istante, non avendo questi prodotto il dettaglio delle stesse (Corecom Lazio, Determina n. 320/2018: "L'istante chiede sic et simpliciter lo storno delle fatture insolute ... la contestazione non deve essere generica ma puntuale e circostanziata sulle singole voci che si contestano ... Alcun valido reclamo in merito è stato depositato dall'istante. Non solo. Non essendo stati prodotti i dettagli delle fatture non è dato evincersi la lamentata indebita fatturazione invocata. La domanda, pertanto, non può trovare accoglimento in questa sede"). E' necessario rilevare che la mancata produzione della documentazione è perdurata nonostante, già in prima Istanza, il Corecom Toscana abbia chiesto al[l'utente] di fornire precisazioni in ordine alla titolarità degli addebiti”.

“A tal proposito, è opportuno evidenziare la circostanza che gli addebiti predetti non possono essere riconducibili a TIM. Infatti, la suddetta numerazione sino al 29.08.22, data di cessazione dell'utenza telefonica, ha fruito dell'Offerta “TIM CONNECT Premium XDSL” con Opzione VOICE e rateizzazione del modem. Dalle verifiche effettuate sui sistemi amministrativi di TIM non emerge alcun addebito di 15 euro. Precisamente, nessuna fattura relativa alla numerazione 05763xxxx avrebbe mai potuto contabilizzare come importo totale 15 euro. Si allega, come esempio, l'ultimo conto di settembre 2022 di importo pari a 32,16 euro. È facile notare che soltanto il profilo commerciale “TIM Connect Premium XDSL” ha un costo di 28 euro al quale deve aggiungersi il costo di opzione voce e la rata del modem. È, quindi, evidente che non sia possibile che TIM abbia addebitato costi all'Istante di importo pari a 15 euro”.

“Si evidenzia che la scrivente Società ha fornito riscontro al[l'utente] il 27 maggio 2022 ed il 1° agosto 2022 chiedendo a quest'ultimo, peraltro, di specificare la numerazione interessata. Anche i reclami inoltrati a TIM da controparte sono caratterizzati da estrema genericità ed indeterminatezza. Alla luce di quanto detto si chiede a codesto Corecom di rigettare l'Istanza in esame in quanto infondata e non provata”.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante non può essere accolta come di seguito precisato.

In via preliminare ed assorbente la vicenda si ritiene di accogliere l'eccezione di indeterminatezza e genericità formulata dalla società Tim.

Infatti, l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata, priva di elementi precisi e dettagliati e di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. Attesa l'insufficienza probatoria a corredo della richiesta, non è stata data evidenza di elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo. Al riguardo si rappresenta che non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa.

Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (Cass. II, 20 gennaio 2010, n. 936), secondo il quale, il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, dovendo il debitore convenuto fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

Ai sensi del richiamato criterio di riparto probatorio, l'utente è onerato di uno specifico obbligo di allegazione dei fatti a supporto della propria pretesa che come sopra evidenziato, sono carenti.

Ulteriormente, si rappresenta l'orientamento costante dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'utente è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione. Altresì, sul punto, giova ricordare quanto ha stabilito Agcom in materia di onere della prova, per cui *“la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”* (ex multis Delibere Agcom n. 70/12 e n. 91/15/CIR). Tale carenza di prove, non consente, dunque, una chiara ricostruzione dei fatti ed una eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore.

Dunque, la domanda *sub i)* è rigettata in quanto la sua genericità ed indeterminatezza non consentono a questa Autorità la verifica di quanto contestato.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di Tim Spa (Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)