

DELIBERA N. 52/2022

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/393365/2021)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 15/07/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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”, di seguito denominato Regolamento, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 12/02/2021 acquisita con protocollo n. 0077481 del 12/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, mediante formulario GU14, protocollato in data 12.02.2021, ha lamentato, nei confronti della società TIM Italia, l’applicazione di un profilo tariffario non conforme a quello pattuito con il promotore telefonico nonché una sospensione ingiustificata del servizio.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, mediante nota integrativa, allegata al formulario in data 18.02.2021, l’utente ha dichiarato quanto segue:

a) “Il sottoscritto [REDACTED] effettuava un contratto contattando il 187 per una nuova linea telefonica con bonus Voucher il 20 ottobre 2020 con un operatore da Palermo che garantiva la possibilità di avere questo contratto. Dopo l’intervista mi chiedeva codice fiscale e mi garantiva il successo del contratto. Mi veniva dato un numero pratica 897140 con Contratto CYXRZ8iGOV con numero [REDACTED]. In seguito venni contrattato dal Youtility center che mi chiedeva se avrei voluto il pc o il tablet”.

b) “Mi fu attivata la linea il 24/11/2020 con messaggio sul mio cellulare in cui si indicava la tipologia di contratto Nuova Tim Super Mega non richiesta dallo scrivente. Informai il 187 dell’errore e l’operatore mi rispondeva che non potevano fare nulla se non altro che dovevo fare un fax per disdetta entro 14 gg per non incorrere in spese. Effettuai fax al num verde Tim come dettato dall’operatore. Fatto ciò richiama

ripetutamente per risolvere. Ho Aperto n 2 reclami con n9-189-820040454 e n9-188-974500204 attendendo risposta. Essendo stati accolti è riconosciuto l'errore, l'operatore mi indicava di effettuare fax in documenti anima verde Tim di completamento alla pratica per avere il cambio di tipo di contratto a bonus pc con pratica N 9-1975566676819 e num [REDACTED] datata 24/12/2020".

c) "Tutto sembrava risolto fino a quando il 12/1/2021 mi veniva tolta la linea senza alcuna giustificazione. Da Allora non ho ne' linea e ne' contratto".

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

i) "Indennizzo come previsto da regolatore AGCOM";

Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 300,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria acquisita al prot. n.0157762 in data 31.03.2021, ha rilevato che: "In riferimento alla presente istanza di definizione si contesta la genericità della stessa in quanto mancate di uno dei requisiti di ammissibilità previsti dall'art. 6 della Delibera n. 203/2018/Cons, il quale espressamente prevede: Nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM devono essere indicati, a pena di inammissibilità: i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo, il che impedisce alla società convenuta di predisporre un'adeguata difesa. Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza sull'utenza in contestazione risulta attivata in data 20/11/2020 con il profilo Nuova TIM Super Mega e cessata per disdetta in data 12.01.2021".

Ha precisato, altresì: La TIM SUPER Voucher, è l'offerta TIM a supporto del piano MISE per l'erogazione dei voucher rivolti alle famiglie con ISEE inferiore ai 20mila€. L'offerta include: - Internet illimitato fino a 1 Giga in FTTH / fino a 200 Mega in FTTCab/E; Modem TIM HUB+ in comodato d'uso gratuito (eventualmente deselezionabile da addetto se il cliente non lo volesse (NB: se deselezionato il prezzo dell'offerta rimane invariato); Linea di Casa con chiamate illimitate verso tutti i Fissi e Mobili nazionali (NB: l'opzione Voce non potrà essere rimossa dal carrello);TIMVISION (base), che include il catalogo Cinema, tutti i contenuti Kids, una selezione di Serie TV, la Replay TV di Mediaset e la Serie A Femminile da poter vedere su due device, anche in contemporanea, e in mobilità, sotto rete dati TIM, non consuma GB; un prodotto, a scelta del Cliente, tra PC e Tablet disponibili per questa offerta (vedi dettagli in tab Costi) in fattura".

Ha rilevato, inoltre, che "l'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa". Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa

ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico”.

Ha specificato che: “L’offerta è sottoscrivibile fino ad esaurimento delle risorse destinate al finanziamento del contributo statale, l’attivazione di TIM SUPER Voucher e la consegna del Tablet/PC saranno subordinati alla sussistenza delle condizioni previste dal Decreto “Piano Voucher sulle famiglie a basso reddito”.

Si precisa che l’offerta TIM SUPER VOUCHER è destinata ai clienti con autocertificazione attestante ISEE minore di 20mila euro e che non dispongono già di una connessione internet con velocità almeno pari a 30Mbit/s.

Negli archivi Telecom non si rileva nessun tipo di documentazione inoltrata dall’istante per richiedere l’offerta in contestazione”.

Ha evidenziato, inoltre, che: “l’istante ha formulato un’istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite.

In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l’adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla 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.

Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l’operatore deve dimostrare l’avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l’istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa.

E’ importante sottolineare che l’istante non ha presentato nessun tipo di reclamo in merito alla mancata attivazione di tale offerta. Infatti dalla documentazione in atti, non appare l’esistenza di reclami scritti indirizzati all’operatore concernete addebiti in fattura.

L’art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: “i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all’indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa”. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all’utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018).

Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Come sopra già indicato l'utenza risulta cessata per disdetta lasciando uno scoperto pari ad € 480,04.”

Sulla base di quanto sopra ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono essere accolte per i motivi di seguito precisati.

La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sulla asserita applicazione di condizioni differenti rispetto a quelle pattuite al momento dell'attivazione del contratto. Lamenta, altresì, l'istante, di aver subito una presunta sospensione amministrativa della linea in data 12.01.2021. Assume, infine, di aver effettuato numerose segnalazioni al servizio clienti e, ciononostante, la problematica lamentata non veniva risolta.

Di converso, l'operatore eccepisce la genericità dell'istanza, la mancata allegazione dei fatti oggetto della controversia e dei reclami trasmessi. Fa presente, infatti, che sui propri sistemi non risulta nessuna contestazione in relazione ad un'errata fatturazione.

Nel caso di specie, deve, evidenziarsi che, in merito all'asserita applicazione di un profilo tariffario difforme, l'istante, non si è premurato di precisare i reclami effettuati tramite servizio clienti fornendo l'indicazione delle date di inoltro delle asserite segnalazioni, né ha dato prova di aver provveduto ad inviare reclami scritti. Invero, ha indicato, molto genericamente, un numero assegnato ai presunti reclami, senza tuttavia specificare la data del loro invio.

Va, inoltre, precisato che l'istante non ha depositato le proprie controdeduzioni, pertanto, il contenuto delle memorie dell'operatore non è stato in alcun modo contestato. Di conseguenza, la scrivente Autorità non è stata messa nelle condizioni di svolgere i relativi accertamenti e procedere alle adeguate valutazioni (conformi AGCOM delibere nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR, 24/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR).

Si precisa, infatti, che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti applicabili al rito ordinario. In particolare, sul punto, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (Cass. Sez. 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”.

Si richiama altresì, l'orientamento costante dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, in materia di onere della prova, secondo cui, “l'istante 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” e pertanto “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 nn. 70/12 e n. 91/15/CIR e 68/16/CIR).

Si rammenta, inoltre che il consolidato orientamento dell'Autorità è dell'avviso che in assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dallo stesso. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (ex multis, 130/12/CIR; 22/16/CIR; 48/18/CIR; 111/18/DTC; 180/18/CIR; 133/18/ DTC).

Si richiama ulteriormente l'art. 14, comma 4 del Regolamento indennizzi nel quale è previsto che: “Sono esclusi gli 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.

Infine, anche in merito all'ulteriore questione relativa alla sospensione della linea, si rileva che l'utente non ha adempiuto all'onere probatorio sullo stesso incombente, poiché non ha fornito prova di aver reclamato il disservizio all'operatore e né tantomeno ha indicato la durata del periodo di sospensione per cui richiede l'indennizzo. Se, da un lato, la debenza di quanto richiesto non risulta provata in ragione dell'assenza di elementi idonei ad attestare quanto reclamato dell'istante, dall'altro occorre considerare come l'operatore deve essere messo nella concreta condizione di conoscere le problematiche che si presentano affinché possa attivarsi per risolverle.

A fronte, quindi, di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, qualora nessuna delle due parti fornisca chiarimenti e/o documentazione (omettendo quindi di evadere le specifiche richieste istruttorie formulate dal responsabile del procedimento), deve concludersi per il rigetto della stessa, non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore, come peraltro già stabilito

dal costante orientamento dei Corecom e dell'Autorità, secondo cui l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (Corecom Emilia-Romagna n. 57/14, Corecom Umbria Delibera n. 14/12, Corecom Emilia Romagna Delibera n. 99/2017).

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], si rigetta l'istanza presentata in data 12 Febbraio 2021 dal Sig. [REDACTED] nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 15/07/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

