

**DELIBERA N. 143/2023/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)**

**(GU14/608853/2023)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 15 novembre 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 Comitati Regionali 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 18/05/2023 acquisita con protocollo n. 0134407 del 18/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La parte istante titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 055 64xxxx con la società Tim Spa (Kena Mobile) di seguito per brevità Tim, lamenta la fatturazione successiva alla disdetta dal contratto.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato di continuare “*a ricevere solleciti di pagamento per un contratto disdetto nel 2021*”.

In data 3 maggio 2023, tramite il legale di fiducia, inviava pec a Tim con la quale rappresentava di avere fatto, per l’utenza *de qua*, “*richiesta di cessazione in quanto (...) si sarebbe trasferita da xxx a xxx*”.

Precisava che l’utenza non era più attiva, di non avere mai ricevuto fatture da Tim, “*ma unicamente la comunicazione del recupero crediti del 14/4/2023, inviatale via mail, per un importo complessivo di Euro 448,34, per fatture degli anni 2022-2023 [quando] non abitava più nell’immobile di xxx e non utilizzava più la predetta linea.*”

In data 18 maggio 2023 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) “*storno insoluto*”;
- ii) “*indennizzo per mancata risposta al reclamo*”.

## 2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha eccepito che *“nella fattispecie in esame, nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante per presunti disservizi, né per la “mancata risposta al reclamo”, giacché la parte istante non deposita nel fascicolo documentale alcun reclamo. A ciò si aggiunga che sul sistema commerciale di TIM non sono presenti reclami scritti né segnalazioni a mezzo call center”*.

Tim ha quindi eccepito che, *“l'utente dichiara di aver “disdettato” il contratto nel 2021. Tuttavia, sul sistema commerciale non sono presenti richieste telefoniche/scritte di cessazione della linea/contratto. La linea oggetto d'istanza, infatti, è stata cessata per morosità in data 8 settembre 2022”*.

L'operatore ha concluso per il rigetto dell'istanza.

## 3. La replica dell'istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, allegando copia del reclamo del 3 maggio 2023 con ricevuta di accettazione.

## 4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

### Sullo storno dell'insoluto.

L'istante lamenta di avere ricevuto, tramite società incaricata da Tim, la richiesta di pagamento di fatture insolute relative al periodo 2022-2023 inerenti all'utenza n. 055 64xxxx per la quale aveva dato disdetta nel 2021.

Sul punto, l'operatore ha eccepito di non avere ricevuto alcuna comunicazione di disdetta per l'utenza *de qua*.

La doglianza non è fondata per i motivi di seguito esposti.

L'istanza infatti, si presenta scarna e priva di documentazione che avrebbe potuto essere posta a fondamento delle formulate richieste.

In particolare l'assenza della disdetta effettuata dall'istante è dirimente al fine della decisione della *res controversa*.

Secondo l'orientamento costante dell'Autorità vige la regola generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 c.c., secondo il quale: *“chi vuoi far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda”*.

Il criterio di ripartizione dell'onere della prova assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale *discrimen* che orienta il giudicante. L'utente, a fronte di quanto affermato e richiesto con l'istanza introduttiva del presente procedimento, non produce alcuna prova documentale. Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il disservizio lamentato, non è possibile accogliere la domanda dal medesimo formulata.

La domanda *sub i*) è dunque rigettata.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante chiede l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo effettuato tramite il legale di fiducia in data 3 maggio 2023.

La richiesta non può trovare accoglimento in quanto, stante il reclamo inviato in data 3 maggio 2023, si osserva che l'udienza di conciliazione, durante la quale deve ritenersi trattata la materia oggetto di reclamo, si è tenuta in data 18 maggio 2023, dunque nel termine di trenta giorni che gli operatori si riservano per dare riscontro ai reclami. (*c.fra* Determina Direttoriale 16/22/DTC/CW).

La domanda *sub ii*) è quindi rigettata.

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, 15 novembre 2023

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.)