AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 41/2023/DEF

XXXX XXXX/TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/618870/2023)

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 16/11/2023;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza di XXXXXXX XXXXXXX del 05/07/2023 acquisita con protocollo n. 0179887 del 05/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 5 luglio 2023, il sig. XXXXX XXXXX (di seguito, anche solo Istante od Utente) ha lamentato la mancata applicazione, da parte di TIM (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Operatore) delle agevolazioni tariffarie previste in favore degli utenti con disabilità motoria grave. In particolare, l'Istante ha rammentato che, con Delibera n. 290/21/CONS, AGCOM (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni) ha disciplinato le tariffe agevolate su telefonia sia fissa che mobile, a favore dei consumatori con disabilità, tra cui, anche gli utenti con disabilità motoria grave, disponendo successivamente, con Delibera n. 36/23/CONS, la proroga della predetta disciplina sino a giugno 2024. Le agevolazioni sono consistite in uno sconto, per la rete fissa, del 50% del canone mensile, per la rete mobile, del 50% del prezzo base dell'offerta. L'Istante, rientrando tra le categorie destinatarie delle agevolazioni di cui alle delibere richiamate ed essendo titolare sia di linea fissa domestica che di linea mobile, ha più volte sollecitato l'attivazione delle stesse a proprio favore, mediante i canali telefonici (187, 119) e telematici (portale Mytim) a ciò destinati. Tuttavia, i benefici non sono mai stati concessi.
Alla stregua delle evidenziate circostanze, l'Istante ha richiesto: 1) la concessione dei benefici, con effetto retroattivo al momento in cui è sorto il diritto (aprile 2022) e fino a naturale scadenza (giugno 2024); 2) il rimborso di quanto pagato in eccesso a far tempo da gennaio 2022 ad oggi; 3) il risarcimento del danno. L'Utente ha quantificato l'importo complessivo dei rimborsi o indennizzi richiesti in euro 1.500,00.
In data 4 ottobre 2023, l'Istante ha replicato alle controdeduzioni di parte avversaria, precisando, innanzitutto, che TIM ha adottato modalità di comunicazione con la clientela che non consentono di salvare i riscontri di invio di proprie istanze e documenti, in quanto il tutto viene trasmesso mediante dei form online predisposti sul sito del gestore, dei quali, tuttavia, successivamente all'invio, non rimane traccia sul browser del consumatore. Dopo aver ribadito che la concessione delle agevolazioni è stata richiesta sia per le vie telefoniche che attraverso i form presenti sul sito di TIM, senza ricevere alcuna risposta, l'Utente ha contestato la legittimità del limite temporale entro cui l'istanza di accesso ai benefici deve essere presentata, in quanto ciò che dovrebbe dare diritto all'agevolazione è la condizione fisica del richiedente, nel caso di specie, documentata, e non il rispetto del predetto termine. L'Utente ha pertanto ribadito i contenuti della propria istanza, paventando altresì la possibilità di tutelarsi da eventuali condotte discriminatorie poste in essere nei suoi confronti dall'Operatore.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore, in data 25 settembre 2023, ha depositato rituale memoria nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.).

Preliminarmente, TIM ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza, in quanto, a causa della genericità dei relativi contenuti e dell'assenza di un corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza, non consente di ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa. Al riguardo, TIM ha sottolineato come l'istante non abbia neppure rispettato le regole in materia di onere probatorio, richiamate anche dalla delibera AGCOM n. 276/13/CONS., in base alle quali, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è altrettanto vero che l'istante deve fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso di specie.
TIM ha altresì eccepito l'inammissibilità della richiesta di risarcimento dei danni, avanzata dall'Istante, posto che essa esula dalle competenze del Corecom, stante il chiaro disposto dell'art. 20 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche, approvato con delibera n. 353/18/CONS.
TIM ha poi sottolineato l'insussistenza, nel caso in esame, di qualsivoglia responsabilità a proprio carico, avendo diligentemente adempiuto i propri obblighi contrattuali. L'Operatore ha, invero, precisato di non avere mai ricevuto dall'Istante, entro il termine (dal 1° gennaio fino al 1° aprile 2022) - da intendersi come tassativo - prescritto dalla Delibera n. 290/21/CONS, alcuna richiesta di accesso all'agevolazione, né tanto meno egli ha prodotto alcunché che possa dimostrare il contrario. In ogni caso, qualsiasi richiesta di attivazione formulata ed inoltrata dall'Utente al di là dell'arco temporale (dal 1° gennaio fino al 1° aprile 2022) prescritto dalla normativa richiamata non potrebbe essere in alcun modo accolta e lavorata dall'Operatore, in quanto tardiva.
TIM ha concluso la propria memoria chiedendo, alla luce delle circostanze sopra evidenziate, il rigetto integrale delle domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii.
Sempre in via preliminare, non si ritiene di poter accogliere l'eccezione di inammissibilità dell'istanza, sollevata dall'Operatore per la genericità dei contenuti della stessa e l'assenza di un corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza. In primo luogo, in osservanza di quanto dispone l'art. 6, comma 1, lett. d) ed e), del Regolamento di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii, nell'istanza di definizione sono stati indicati i fatti all'origine della controversia, nonché i documenti ad essa allegati. In secondo luogo, l'eventuale carenza di documentazione a supporto della richiesta non verrebbe a concretare l'inesistenza di un presupposto essenziale ai fini dell'ammissibilità della stessa, bensì un fatto valutabile per verificare se l'Istante abbia oppure non, correttamente adempiuto i propri oneri probatori e, comunque, afferente al merito della controversia.

Nel merito, le richieste dell'Istante non possono essere accolte per le ragioni di seguito rappresentate.
Le domande di cui ai punti 1) e 2) dell'istanza possono essere trattate congiuntamente, in quanto analoghe sono le circostanze di fatto che devono essere prese in considerazione per valutare nel merito le doglianze dell'Utente.
L'Istante ha contestato a TIM la mancata attivazione, a proprio favore, delle agevolazioni tariffarie riservate dalla Delibera n. 290/21/CONS a determinate categorie di utenti di linea fissa e/o mobile, affetti da disabilità, che egli asserisce di avere richiesto nel rispetto dei termini previsti dalla menzionata delibera. L'Istante, tuttavia, non ha prodotto alcun elemento probatorio a supporto delle proprie affermazioni. In particolare, non ha allegato in copia l'istanza di accesso ai benefici né altra documentazione dalla quale possa evincersi la presentazione tempestiva della stessa e la correlativa tipologia di agevolazione.
In mancanza della richiesta di accesso alle agevolazioni di che trattasi e degli ulteriori elementi di prova di cui sopra si è fatto cenno, non può ritenersi insorto in capo all'utente alcun diritto al riconoscimento dei benefici di che trattasi né, viceversa, alcun obbligo in merito, in capo all'Operatore. Né – evidentemente – può ritenersi fondata la pretesa (punto 2) dell'istanza) al rimborso di somme pagate in eccesso a causa del mancato riconoscimento delle agevolazioni in esame, rispetto alla quale, tra l'altro, sarebbe impossibile determinarne l'ammontare, stante, per l'appunto, la carenza di documentazione probatoria.
Nel prendere atto delle argomentazioni di replica, depositate dall'Istante in data 4 ottobre 2023, secondo cui TIM avrebbe configurato i propri form online in modo tale da non consentire di avere traccia della trasmissione dell'istanza di accesso alle agevolazioni e della relativa documentazione, si ritiene opportuno mettere in evidenza che, consultando il sito di TIM e cliccando sul link dedicato alle "Agevolazioni TIM per utenti con disabilità", è possibile constatare che il modulo della richiesta sarebbe potuto essere trasmesso anche in modalità tracciabile ovverosia mediante l'invio di una e-mail all'indirizzo di posta elettronica ivi indicato. E ciò, del resto, in conformità all'art. 6 della Delibera n. 290/21/CONS – "Requisiti dei siti web", il quale prescrive che il modulo di adesione all'agevolazione possa essere trasmesso, unitamente alla documentazione necessaria, anche attraverso "i canali digitali che l'operatore è tenuto a rendere disponibili" e, quindi, non soltanto mediante un'unica predeterminata modalità.
Alla stregua di quanto sopra esposto, è evidente che l'Istante non ha fornito alcuna prova ed alcun riscontro documentale a sostegno delle circostanze indicate nell'istanza che, pertanto, non può che essere rigettata.
La richiesta di risarcimento del danno è da considerarsi inammissibile in quanto esula dalle competenze del Corecom. Peraltro, alcun risarcimento potrebbe essere riconosciuto, considerato il rigetto dell'istanza e in assenza di una condotta illegittima da parte dell'operatore.

DELIBERA

1. Per i motivi di cui in premessa, si rigetta integralmente l'istanza presentata dal sig. XXXXX XXXXX nei confronti di TIM Spa (Kena mobile).

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.

Milano, 16 novembre 2023

IL PRESIDENTE