

DELIBERA n°_110_

**XXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14 / 66782 / 2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 19/06/2020;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 10/01/2019 acquisita con protocollo n. 0010383 del 10/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il 1° novembre 2017, l'istante, XXXXXXXXX, narra nelle sue memorie che sottoscriveva un contratto con la Tim S.p.A., sia per l'abitazione che per l'attività lavorativa. Per entrambe le linee, veniva indicato un costo di € 50,00 oltre iva. Già dal mese successivo all'attivazione, gli importi fatturati erano però maggiori di quanto pattuito e la qualità del servizio dati era molto precaria. Per tali motivi, la stessa istante, in data 06/06/2018 inviava reclamo/disdetta tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, ma la Tim non ne teneva conto, continuando a fatturare anche dopo tale data. Successivamente, in data 11/08/2018, inviava ulteriore reclamo a mezzo e-mail ed anche in questo caso, non otteneva alcuna risposta da parte del gestore. Pertanto avviava una procedura conciliativa senza esito. Le richieste avanzate dall'istante per il giusto ristoro sono: 1) rimborso per le somme pagate in più rispetto all'offerta sottoscritta; 2) annullamento di tutte le fatture successive alla disdetta; 3) disdetta senza il pagamento di costi di recesso e/o penali; 4) indennizzo per mancata lavorazione della disdetta e per la mancata risposta ai reclami scritti.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore nelle sue memorie, rileva, innanzitutto, l'assenza di qualsivoglia difformità contrattuale. Dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom, ha infatti riscontrato che sulle utenze in contestazione veniva attivata l'offerta Tuttofibra + superfibra, così come richiesto dall'istante. In virtù degli sconti e dei bonus applicati, si evince chiaramente la corrispondenza dei costi applicati rispetto a quelli pattuiti. Lo stesso gestore evidenzia, ancora, come l'istante abbia formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, con una scarsa documentazione a supporto, priva di elementi probatori di quanto asserito. Viene, a tal proposito, fatto riferimento alla delibera Agcom276/13/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, (delibera Corecom Umbria n. 13/18). Cosa che, nello specifico, non è avvenuta. A conferma della correttezza degli importi, il gestore, continua asserendo che, alla documentazione agli atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società

convenuta. In merito, infine, alla cessazione delle linee non si riscontra alcun ritardo nella procedura in quanto, la società convenuta dava regolarmente seguito, entro i termini contrattualmente previsti. Invero, dalla Telecom, viene rilevato un inadempimento, da parte del proponente, circa il saldo delle fatturazioni decorse e ciò in violazione degli obblighi contrattuali sottoscritti. La Telecom, nel respingere qualsiasi addebito, chiede il rigetto di ogni richiesta avanzata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

L'analisi di quanto sostenuto dalle controparti, nel corso degli atti allegati in piattaforma, orienta il giudizio inequivocabilmente, verso la documentazione prodotta. Da ciò, si perviene alla conclusione che le richieste dell'istante non sono confutate da alcun riscontro oggettivo. Aldilà di quanto sostenuto nel formulario prodotto, l'istante, infatti, non produce alcuna documentazione a sostegno di quanto lamentato ad eccezione di due schermate screen-shot, che a parere dell'interessata, dovrebbero riferirsi all'attivazione dei servizi richiesti. Gli stessi screen shot, non assimilabili però ad una prova documentale, sono comunque viziata dalla mancanza di riferimenti concreti, quali l'individuazione dei soggetti intervenuti nel colloquio, dal ruolo ricoperto da ciascun personaggio, del contesto di riferimento contrattuale, delle numerazioni telefoniche attribuibili, dei profili tariffari richiesti, etc. Ulteriori perplessità, circa la confutazione delle lamentele avanzate dall'istante in merito ai reclami inviati, alla richiesta di disdetta, nonché delle segnalazioni inerenti i disservizi sulla linea dati utilizzata presso l'attività lavorativa. In riferimento a quanto sostenuto, dall'istante, sono state allegate, in uno alla memoria, soltanto le prime fatture pervenute ed le relative ricevute di pagamento, per i servizi fruiti nel periodo di inizio contratto. A giudizio dello scrivente, ciò non basta a sostenere che ci siano stati degli errori, anzi da un esame delle fatture prodotte, sembra proprio tutto regolare. Di contro, la tesi difensiva del gestore, si basa sulle fatturazioni emesse, dalle quali, si evince la regolarità di quanto premesso circa il rispetto del contratto. Le eventuali discrasie di costi analizzate, fanno riferimento a somme dovute quali l'anticipo di conversazione, il rateo per il noleggio di apparati, i costi per la produzione e l'invio delle fatture a domicilio. L'unico dubbio interpretativo, in merito a quanto narrato, riguarda piuttosto se l'istante avesse inteso sottoscrivere un unico contratto comprendente le due linee (abitazione + lavoro) ed invece sia scaturito un duplice contratto, ben distinto per i servizi da fruire. Ma, anche in questo caso, è da colpevolizzare l'atteggiamento assunto dall'istante, nel non avere prodotto alcun riscontro documentale, a sostegno della propria tesi, neanche in controdeduzione alle memorie difensive allegate dal gestore. Alla luce di quanto esposto, non si ritiene che ci siano elementi che consentano di accogliere le richieste, avanzate dalla proponente.

DELIBERA

1. L'autorità rigetta l'istanza formulata da XXXXXXXXX nei confronti della società Telecom Italia spa, per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Palermo, 19/06/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

