

## **DELIBERA N. 60/2022/Corecom Toscana**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxx / TIM S.p.A. (Kena mobile)  
(GU14/385518/2021)**

#### **Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 21 aprile 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 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. 390/21/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);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la 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*”.

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza della società xxxx, del 28/01/2021 acquisita con protocollo n. 0047118 del 28/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

La società istante xxxxxx., titolare del contratto *business* n. 88801203xxx comprensivo dell'utenza fissa n. 0571542xxx e delle utenze mobili n. 3920679xxx e n. 3334938xxx con la società TIM S.p.A. (Kena mobile) di seguito, per brevità, TIM lamenta la fatturazione di addebiti non conformi alle condizioni contrattuali pattuite e l'addebito di un apparato non richiesto, mai ricevuto.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato quanto segue:

- “[i]n riferimento al contratto con Tim 0571542xxx” riscontrava “addebiti per due modem mentre doveva essere addebitato solo uno” in quanto “un modem non (era) mai arrivato”;
- in relazione ai “due numeri mobili”, per i quali era “stato attivato il servizio TIM START E GO al costo di € 24 mese per poi passare dopo 12 mesi a 34”, riscontrava “difformità nella fatturazione in quanto (era) stato addebitato euro 50 a sim compresa iva”.

In data 28 gennaio 2021 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 richiesto un importo complessivo di euro 500,00 a titolo di:

- i) “[r]imborso differenze sulle fatture pagate”;
- ii) “[i]ndennizzo per attivazione servizi non richiesti”.

### **2. La posizione dell'operatore.**

La società TIM ha depositato memoria difensiva in data 18 marzo 2021 con documentazione in allegato, nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, ha proseguito con rilievi relativi al merito della vicenda come di seguito sintetizzati:

- l'operatore ha affermato che “le contestazioni avversarie sono del tutto generiche e non circostanziate” in quanto “la parte istante non indica né quali sarebbero state le condizioni contrattuali pattuite con l'operatore, né tantomeno quali divergenze ci sarebbero state con le offerte effettivamente applicate.” L'operatore ha inoltre affermato che “[l]'istante nel procedimento di definizione non allega alcun documento a sostegno delle proprie deduzioni”;
- l'operatore, in merito all’“applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite”, ha allegato copia dei contratti stipulati dall'istante dai quali è risultata “per l'utenza fissa n. 0571542xxx l'attivazione dell'offerta “Tutto” e “per le linee mobili n. 3334938xxx e n. 3920679xxx l'attivazione dell'offerta “TIM Start&Go””;

- l'operatore ha sostenuto che la società istante non ha esercitato il proprio diritto di recesso entro 14 giorni dalla stipula dei predetti contratti e *“non ha mai contestato, né è in grado di provare il contrario in questa sede, i conti telefonici ricevuti”*;
- l'operatore, infine, in merito all'attivazione di *“servizi non richiesti”*, ha sostenuto che *“i servizi attivati e connessi alle offerte delle quali l'istante usufruiva sono stati espressamente richiesti da controparte, come hanno dimostrato i contratti depositati”*.

L'operatore ha concluso insistendo per il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto e in diritto.

### **3. 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.

#### Sull'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite

La domanda *sub i)* volta ad ottenere il *“[r]imborso differenze sulle fatture pagate”* non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto, l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione allegata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese della società istante. Infatti, la società istante ha affermato di aver riscontrato la *“difformità nella fatturazione in quanto è stato addebitato euro 50 a sim compresa iva”* invece di *“€ 24 mese per poi passare dopo 12 mesi a 34”*. La società istante ha, inoltre, genericamente dedotto *“addebiti per due modem mentre doveva essere addebitato solo uno”* in quanto *“un modem non (era) mai arrivato”*

L'operatore, di contro, ha dedotto la genericità della contestazione e la carenza di documentazione probatoria in atti.

La doglianza della società istante, riferita alla difformità contrattuale, non è fondata per le ragioni di seguito esposte.

Innanzitutto va rilevato che l'istante ha ommesso di produrre agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria da cui poter evincere le condizioni contrattuali dalla stessa prospettate, ossia non ha prodotto copia della proposta commerciale cui aveva aderito, limitandosi a contestare generici addebiti e difformità nella fatturazione.

Posto l'onere probatorio che incombe sulla parte istante ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che *“[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*, si rileva che l'utente non solo non ha allegato il contratto stipulato con TIM né l'offerta contrattuale ricevuta, ma non ha integrato l'istanza, anche in fase di replica, con alcun tipo di documentazione a supporto della propria posizione. In alternativa avrebbe potuto, ad esempio, produrre prova le segnalazioni rivolte all'operatore TIM per ottenere la corretta contabilizzazione dei costi in fattura, allegando le fatture ricevute.

Tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione.

Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di

documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Pertanto, a fronte della complessiva carenza probatoria a supporto della doglianza espressa dalla società istante, la domanda *sub i)* non può trovare accoglimento in questa sede.

#### Sull'attivazione di "servizi non richiesti"

Parimenti non può trovare accoglimento la domanda *sub ii)* volta ad ottenere l' "[i]ndennizzo per attivazione servizi non richiesti" per le ragioni di seguito esposte.

La società istante lamenta di aver subito "l'attivazione di servizi mai richiesti" con addebito di costi non dovuti in fattura, laddove l'operatore conferma la correttezza del proprio operato.

La doglianza non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

*In primis* si richiama che il presupposto per il riconoscimento degli indennizzi previsti dal regolamento, di cui è invocata l'applicazione, è la sussistenza di un reclamo che ponga l'operatore a conoscenza del disservizio consentendone la risoluzione. Nel caso di specie, tuttavia, non risultano reclami al fascicolo volti a lamentare l'attivazione del servizio non richiesto.

Pertanto, fermo restando quanto statuito dagli articoli 13 e 14 del Regolamento sugli indennizzi, in ogni caso, è pacifico che non è possibile invocare la responsabilità dell'operatore in assenza di una segnalazione da parte del cliente.

Occorre, inoltre, evidenziare la genericità dell'indicazione dei servizi asseritamente non richiesti, in assenza per altro di documentazione – quali fatture e segnalazioni – idonee ad integrare tale insufficienza probatoria.

Al riguardo si ritiene opportuno richiamare l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione.

Pertanto, a fronte della complessiva carenza probatoria a supporto della doglianza espressa dalla società istante, la domanda *sub ii)* non può trovare accoglimento in questa sede

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 ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.



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, 21 aprile 2022

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Enzo Brogi*

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