

DELIBERA N. 59/2021

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/412595/2021)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 23/11/2021;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 08/04/2021 acquisita con protocollo n. XX del 08/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il contratto stipulato tramite agente prevedeva condizioni economiche diverse da quelle applicate, pari a 26,90 euro al mese.

In base a tali premesse, l'istante chiede l'adeguamento della fatturazione ad euro 26,90 mensile, oltre alla somma di euro 900.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) l'istanza è inammissibile in quanto riferita a fatti oggetto di precedente accordo (6 giugno 2019);

2) la linea risulta attivata il 21 giugno 2019 con profilo Tim Connect e la Welcome Letter è stata inviata il 25 giugno successivo, corredata dalle condizioni generali di contratto;

3) l'offerta prevedeva il costo di 25,90 euro/mese, oltre a 1 euro/mese per TIM VISION euro 5,89/mese per TIM EXPERT x 36 rate, quale servizio in vendita abbinata all'offerta TIM CONNECT. Il modem era in comodato d'uso gratuito;

4) detto servizio, obbligatorio con l'offerta attivata, non può essere cessato;

5) i sistemi non evidenziano reclami scritti/telefonici inoltrati dal cliente in merito ai costi addebitati in fattura;

6) l'offerta risulta correttamente applicata: 26,90 euro mensili + TIM EXPERT 5,89 euro x 36 rate;

7) il 28 gennaio 2020 il cliente ha variato il profilo da TIM CONNECT a TIM SUPER MEGA.

In base a tali premesse, l'operatore chiede che la domanda venga dichiarata inammissibile e comunque rigettata.

Nelle proprie memorie di replica l'istante, ribadendo quanto già affermato, contesta la ricostruzione dei fatti operata da Tim e precisa di aver pagato tutti i canoni che riteneva dovuti.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va rigettata l'eccezione di inammissibilità per "bis in idem" sollevata da Tim in quanto l'odierna contestazione fa riferimento a fatture successive alla data del verbale di accordo (6 giugno 2019).

Passando al merito, la richiesta non può essere accolta per i motivi di seguito specificati.

Dalla documentazione versata agli atti del fascicolo, e specificamente dal prospetto informativo dell'offerta Tim Connect, risulta che il canone mensile comprendeva sia la somma di 26,90 euro, peraltro non contestata, sia l'importo di 5,90 euro mensili per il servizio Tim Expert, in relazione al quale è prevista la specifica che è "Previsto con Tim Connect".

Gli appunti manuali riportati sulla brochure depositata, in realtà, non forniscono la prova di un accordo con l'operatore, derogatorio rispetto a quanto riportato nel depliant stesso, non essendovi alcuna sottoscrizione da parte dell'agente di Tim né un timbro, né altri elementi che testimonino la provenienza di quanto scritto a mano dall'incaricato del gestore.

In relazione a tanto, va precisato che le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, prevedono che 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, con la conseguenza che la domanda nei confronti di Tim non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX, via X, X, X X, nei confronti di Tim SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 23 novembre 2021

Il Presidente
Elena Veschi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli