

DELIBERA N. 38/2020

**XXX/(KENA MOBILE)
(GU14/218755/2019)**

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 24/04/2020;

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;

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 Assemblies 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 15/12/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 15/12/2019;

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) Aveva una Tim Smart comprensiva del servizio su fisso e mobile con chiamate illimitate verso fissi e mobili;
- b) Per motivi contabili, chiedeva di modificare il contratto scorporando il mobile;
- c) A seguito di tale modifica, per le chiamate verso fissi e cellulari sono stati addebitati importi esorbitanti, che non erano stati comunicati.

In base a tali premesse, l'istante chiede il rimborso degli importi non dovuti, quantificando la propria richiesta nella somma di 2.500 euro.

2. La posizione dell'operatore

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

In via preliminare, la domanda è generica in quanto l'istante non precisa quale fosse il contratto in essere, quali gli addebiti illegittimi, quali le somme ritenute di spettanza;

Nel merito, l'aumento degli importi in fattura è frutto del passaggio da una offerta con chiamate illimitate ad una offerta a consumo, espressamente richiesta dall'utente; Nel dettaglio, l'istante aveva originariamente attivo un contratto TIM SMART CASA + MOBILE; successivamente, nell'ottobre 2017 l'istante la cessazione del servizio mobile; Non essendo possibile mantenere la TIM SMART CASA senza l'abbinamento mobile, l'utente accettava l'attivazione del servizio INTERNET SENZA LIMITI, che prevedeva chiamate a pagamento.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

In via preliminare, si rileva che l'istanza è del tutto generica poichè l'utente non ha versato agli atti alcuna documentazione a corredo dei propri assunti: non la documentazione contrattuale, comprensiva del piano tariffario concordato; non la copia delle fatture contestate; non la ricevuta delle pec di reclamo asseritamente inviate.

A questo proposito, si deve evidenziare che è stata formulata una istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed è stata prodotta in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, ma non adeguatamente esplicate in sede di formulario GU14 né in sede di eventuali successive memorie di replica, cosicchè non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR). In punto, poi, rilevano pure le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni: 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.

Per completezza, si evidenzia comunque che, alla luce della documentazione presente agli atti del fascicolo, non sembra potersi addossare alcuna responsabilità all'operatore: la lettera di benvenuto, non contestata dall'istante, riporta sia la denominazione dell'offerta attivata, sia il riepilogo della relativa offerta commerciale. In tale comunicazione è espressamente indicato: "Se l'Offerta INTERNET SENZA LIMITI non corrisponde a quanto hai richiesto, potrai chiederne la disattivazione entro la data di scadenza della seconda Fattura della tua linea di casa successiva all'attivazione di quest'Offerta. Per disattivarla invia una comunicazione scritta via fax al numero verde gratuito (...), oppure al seguente indirizzo: (...)". Pertanto, anche laddove il cliente avesse ritenuto che l'offerta, chiaramente riportata nella nota sopra indicata, non fosse stata corrispondente a quanto voluto, avrebbe potuto disattivarla nei termini indicati, cosa che non risulta essere stata fatta.

Per questi motivi, la domanda non può essere accolta.

DELIBERA

1. Il rigetto della domanda del Sig. XXX, via XXX, nei confronti dell'operatore Tim SpA, per i motivi sopra indicati.

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, 24/04/2020

IL PRESIDENTE