

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 25/2021

Estratto del processo verbale della seduta n. 06 del 25 giugno 2021

Oggetto: Definizione della controversia XXXXXX / Tim S.p.A. (GU14/397020/2021)

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Antonella Eloisa Gatta

il componente

Cristina Vescul

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

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. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, come prorogata dalla delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in materia di comunicazioni, tra l’Autorità e il Corecom del Friuli Venezia Giulia sottoscritta nel dicembre 2017 ed in particolare l’art.5,c.1, lett. e) sulla “definizione delle controversie”;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”;

VISTA l’istanza della società XXXXXX acquisita con protocollo n. 0091016 del 21/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società ricorrente, nell’istanza avanzata nei confronti del gestore telefonico Tim S.p.A., lamenta genericamente: “*non riconosco l’uscita contrattuale delle mie sim 12, per recesso dal contratto tim. inoltre comunico la variazione del le condizioni generali di contratto*”. In ragione di ciò richiede la cancellazione dei costi di recesso sulle proprie linee mobili e quantifica i rimborsi/indennizzi nell’importo complessivo di euro 1.000,00.-.

2. La posizione dell'Operatore.

L'Operatore eccepisce l'inammissibilità delle domande avanzate dall'utenza risultando l'istanza del tutto generica e priva di qualsivoglia corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza. L'istante non indica né quali siano le numerazioni per le quali non riconosce l'uscita contrattuale né quali siano le variazioni contrattuali né tanto meno produce le fatture in contestazione. In assenza di elementi precisi e dettagliati e della relativa documentazione non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa. La ricorrente, inoltre, non fornisce la prova della fonte del diritto vantato relativamente all'esistenza di un contratto stipulato con Tim. Da ultimo l'operatore non ha ricevuto alcuna segnalazione/reclamo in merito ai fatti oggetto di tale contenzioso. L'Operatore, quindi, chiede il rigetto dell'istanza in assenza di un addebito di responsabilità nei suoi confronti.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria la richiesta formulata dall'istante non è meritevole di accoglimento come di seguito precisato.

Preliminarmente, giova evidenziare che, nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risultasse *ab initio* alquanto generica e non supportata da alcuna documentazione, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del *favor utentis*, per accertare, in sede istruttoria, la sussistenza o meno delle doglianze di parte ricorrente. Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del presente procedimento impedendo di fatto all'Autorità di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese.

In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito dall'Autorità poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo, sia a seguito della richiesta istruttoria formulata da tale Autorità in data 30/03/2021 che in replica alla memoria avversaria, idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze. Come riferito dall'Operatore, in base alle regole generali in materia di onere probatorio circa l'adempimento delle obbligazioni, richiamate dalla delibera Agcom n. 276/13/CON, se l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento e 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 che nel caso di specie non è stata esibita. L'istante, inoltre, oltre a non produrre il contratto stipulato con Tim - avente per oggetto le asserite 12 sim - e indicare il numero del contratto (codice cliente) non ha nemmeno precisato le numerazioni delle sim oggetto di cessazione e prodotto la relativa documentazione, quali ad esempio le fatture in contestazione con l'addebito degli asseriti costi di recesso. Alcun preciso elemento è stato fornito in merito alle presunte variazioni contrattuali.

Dunque, in assenza di riferimenti dettagliati da parte dell'istante volti ad accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" di quanto affermato, l'istanza deve essere rigettata.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** di rigettare l'istanza avanzata dalla società XXXXXX nei confronti di Tim S.p.A. (Kena Mobile).
- 2.** 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.

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 sui siti web del Co.re.Com FVG e dell'Autorità

Il direttore
del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il presidente
Mario Trampus