

**DELIBERA N. 89/2021/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxxxxx. vs TIM S.p.A. (Kena mobile)**

**(GU14/168161/2019)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 29 luglio 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 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. 353/19/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);

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 xxxxx, del 03/09/2019 acquisita con protocollo n. 0369910 del 03/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 055 41xxx, contesta all’operatore Tim S.p.A. (Kena mobile) di seguito, per comodità, Tim la fatturazione dei costi di recesso.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- “*[i]n conseguenza alle variazioni contrattuali e ai conseguenti aumenti in fattura, siamo stati costretti a cambiare operatore*”;
- riceveva la fattura n. 8L00585517 del 6 agosto 2018 riferita ai mesi di giugno - luglio contenente il costo di euro 231,80 “*Tim in questo caso ha fatturato i costi di recesso per noi del tutto ingiustificati*”.

In base a tali premesse l’istante, quantificando “*i rimborsi o indennizzi richiesti in euro in 500.00*”, ha chiesto:

- i) “*lo storno della fattura 8L00585517 e il ritiro della pratica da parte del recupero crediti a cura e spese dell’operatore Tim*”.

In data 28 agosto 2019 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.

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

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 23 ottobre 2019, nella quale “[c]on riferimento alla controversia in esame, [ha rilevato] che la linea tutto fibra 055-41xxx risulta migrata ad altro operatore il 30-06-2018. Si rappresenta che non risultano pervenute a TIM le richieste di cessazione o migrazione della predetta linea a causa della mancata adesione alla manovra tariffaria comunicata da TIM. Per tale motivazione l’importo contestato relativo alla fattura 8L00585517 pari a 230,24 Euro è dovuto. Si precisa che, nella chat relativa alla ‘semplificata’ non è stato possibile trovare alcun accordo a causa delle

*richieste completamente infondate e non provate dall'Istante. (...) Peraltro, poiché per la fattispecie in esame non sono previsti indennizzi di sorta dalla Delibera 347/18 CONS, appare completamente immotivata la richiesta di 500 euro a tale titolo”.*

L'operatore ha, quindi, insistito per il rigetto dell'istanza “*in quanto infondata e non provata*”.

### **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.

In via preliminare ed assorbente si evidenzia che l'istanza è eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione allegata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese della società istante.

In particolare, con riferimento alla richiesta di cui in istanza *sub i)* l'utente ha lamentato la fatturazione ingiustificata senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato. In particolare non ha allegato né la comunicazione di recesso asseritamente inviata all'operatore, né le comunicazioni di variazione contrattuale alla base della richiesta di storno.

Al riguardo si richiama 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. 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 probatorio a supporto delle doglianze espresse dalla società istante, l'istanza non può trovare accoglimento in questa sede.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata dalla società xxxxxxxx nei confronti della società TIM S.p.A. (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall’articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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, 29 luglio 2021

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.)