

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 81 del 29 novembre 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/616102/2023)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Vice Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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 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 “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXX del 22/06/2023 acquisita con protocollo n. 0167132 del 22/06/2023;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente contesta il fatto che per parecchio tempo sulle due linee telefoniche XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX veniva addebitato il servizio TIM SAFE WEB - mai richiesto - e nel momento in cui chiedeva il rimborso degli indebiti addebiti e la cessazione del servizio, entrambi gli venivano negati nonostante le reiterate richieste a mezzo telefono (con operatori call center) e a mezzo PEC.

L'utente chiede quindi:

- i. Il rimborso delle somme addebitate mensilmente sin dalla prima attivazione per il servizio TIM SAFE WEB su entrambe le linee telefoniche;
- ii. un indennizzo

2. La posizione dell'operatore

Dall'istruttoria eseguita da TIM è emerso che il servizio safe web è parte integrante dell'offerta attiva sulle linee XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX. Si evidenzia inoltre che TIM Telecom ha disattivato la predetta opzione in data 23.2.23 in seguito al primo e unico reclamo pervenuto.

Alla luce di quanto esposto, si conferma quanto già comunicato all'istante con il riscontro del 1.3.2023 ovvero che non è dovuto alcun rimborso/indennizzo.

Tutto ciò premesso, Tim chiede di rigettarsi le richieste avversarie in quanto infondate in fatto ed in diritto

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante non possano essere accolte per le motivazioni come di seguito specificate.

Per quanto riguarda le richieste sub i) e sub ii) che possono essere trattate congiuntamente, si deve evidenziare che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati ed ha prodotto agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. Si deve innanzitutto evidenziare che non risulta assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale “chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento.

In proposito, la delibera Agcom n. 70/12/CIR, ha stabilito che in materia di onere della prova, “la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”. L'istante si limita, infatti, a contestare l'addebito utilizzando una formula quantomeno laconica e generica - “per parecchio tempo” - del servizio Tim Safe Web senza pur tuttavia allegare alcuna delle fatture in cui sia presente tale addebito.

Per quanto riguarda l'indennizzo per l'attivazione di servizi accessori (come nel caso de quo) non richiesti, giova richiamare l'attenzione sugli artt. 9 e 13 del Regolamento indennizzi (all. A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.), i quali prevedono espressamente che l'indennizzo dev'essere calcolato tenendo conto della data di presentazione del reclamo che nel caso specifico, come detto, risulta essere stato inviato in data 23.2.2023, ma la cui assenza di fatture non consente, come detto, di accertare oggettivamente la cessazione

delle stesso e, quindi, di poter stabilire, anche ai fini della quantificazione del periodo finalizzata al calcolo (dell'indennizzo), la data di effettiva cessazione dell'addebiti del servizio in contestazione.

Ora, se da un lato è pur vero che l'utente dichiara di aver segnalato telefonicamente a TIM in diverse occasioni il disservizio, è altrettanto vero, se non dirimente, il fatto che le segnalazioni al call-center citate dal ricorrente sono prive di qualsivoglia valenza probatoria nella misura in cui non viene chiaramente specificata la tipologia di disservizio lamentato e neanche perché gli stessi estremi (data e numero), per altro non indicati, delle segnalazioni fatte ad un call center non possono avere, per loro stessa natura, alcun riscontro oggettivo ed in quanto tale, verificabile.

Il fatto che poi l'utente con reclamo del marzo 2023 dichiara che, diversamente da quanto affermato dal gestore nella propria memoria difensiva, il servizio fosse ancora presente nelle fatture emesse dal marzo 2023, non trova alcun supporto documentale nella misura in cui, l'utente, come detto, non ha prodotto alcuna fattura.

La predetta mancata produzione delle fatture non consente, infatti di evincere quale sia l'ammontare effettivo dell'importo in contestazione e da quale data e fino a quando il servizio sopra citato sarebbe stato addebitato, impedendo, di fatto, qualsivoglia valutazione istruttoria circa l'effettiva debenza o meno del servizio Tim Safe Web.

Tutto ciò rende la domanda generica, non circostanziata, tale da impedire all'organo giudicante, di valutarne la fondatezza e di rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXXXX nei confronti di TIM s.p.a..
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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.