

DELIBERA N. 137/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)

(GU14/608159/2023)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 31 ottobre 2023;

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. 358/22/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);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: *“Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione”*;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 16/05/2023 acquisita con protocollo n. 0131568 del 16/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 05528xxxx con la società Tim Spa (Kena Mobile) di seguito, per brevità, Tim, lamenta il mancato trasloco dell’utenza.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato di avere richiesto il trasloco della linea voce/dati in data 08.10.2021, “*ma TIM non traslocava la linea, neppure con upgrade richiesto a FTTH, con gravi danni all’attività (...) che alla fine si vedeva costretta a disdettare il contratto, continuando però a ricevere fatture alcune erroneamente pagate*”.

In data 16 maggio 2023 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

In base a tali premesse l’istante, quantificando la sua richiesta in euro 2.000,00, ha chiesto:

- i) “*storno insoluto*”;
- ii) “*rimborso indebito pagato*”;
- iii) “*indennizzo per mancato trasloco dal 8.10.2021*”;
- iv) “*indennizzo per mancata risposta ai reclami*”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito l’infondatezza delle richieste pecuniarie dell’istante contestandone la natura risarcitoria “*perché di importo superiore rispetto alla normativa regolatoria*” e, quindi in quanto tale di competenza della sola autorità giudiziale.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancato trasloco, l'operatore ha evidenziato che *“l'utente lamenta nel GU14 del 16 maggio 2023 e nell'UG del 2 maggio 2023 un presunto mancato trasloco asseritamente richiesto in data 8 ottobre 2021, quindi circa due anni dopo. Inoltre, la parte istante non allega alcuna segnalazione rivolta al gestore. A tal proposito, giova richiamare quanto prescritto dall'art. 14, co. 4 del Regolamento indennizzi: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”.*

L'istante non ha neppure allegato una richiesta di trasloco, dimostrando la fondatezza della propria descrizione dei fatti”.

Quindi, Tim ha ricostruito la *res controversa* come segue:

“i) la sig.ra XXX, come afferma, in data 8 ottobre 2021 chiede il trasloco della linea;

ii) Tim in data 11 ottobre 2021 risponde tempestivamente alla cliente (cfr. Doc. 1), spiegando che non è possibile procedere con il trasloco in quanto nel nuovo indirizzo non era disponibile il medesimo servizio. Tim invitava la sig.ra Aiuti a contattare il 191 per effettuare una variazione del servizio (per permettere il trasloco) o in alternativa procedere con una nuova attivazione;

iii) la sig.ra XXX in data 9 novembre 2021 trasmette a Tim, via PEC, una richiesta di disdetta (Cfr. Doc. 2) rinunciando così alla numerazione ed al trasloco”. Per quanto sopra esposto, nessun indennizzo può, dunque, essere riconosciuto all'istante per “mancato trasloco” giacché la parte istante ad un mese di distanza dalla richiesta di trasloco della linea n. 05528xxxx ha inviato disdetta per la medesima linea”.

Tim ha poi contestato la richiesta d'indennizzo per mancata risposta ai reclami evidenziando che non è *“stato depositato alcun reclamo”* e che *“neppure sono indicati in istanza gli estremi di eventuali reclami a mezzo call center. Peraltro, nei sistemi commerciali di Tim non risultano esserci reclami”* ed ha concluso per il rigetto dell'istanza.

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.

Nel merito.

Sullo storno dell'insoluto e sul rimborso dell'indebito pagato.

L'istante chiede lo storno dell'insoluto e la restituzione di somme indebitamente corrisposte.

Le doglianze non sono fondate per le ragioni che seguono.

Nel caso di specie occorre evidenziare che l'istante ha omesso di produrre agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria.

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 un 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 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, la domanda *sub i)* di “*storno insoluto*” 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).

Analogamente anche la richiesta *sub ii)* relativa al rimborso dell'indebito pagato, risulta indeterminata sia nel suo ammontare, sia sotto il profilo documentale non essendo stata data evidenza degli importi asseritamente pagati, ma non dovuti e, pertanto, deve essere rigettata.

Sul mancato trasloco.

L'istante lamenta il mancato trasloco dell'utenza *de qua* richiesto in data 8 ottobre 2021 e a causa di ciò di avere ricevuto “*gravi danni all'attività*”, laddove l'operatore ha eccepito la tardività della richiesta d'indennizzo e nel merito ha dedotto di avere informato l'utente dell'impossibilità di procedere al trasloco e di avere preso atto della volontà dell'utente di disdettare il contratto.

La doglianza non è fondata e la relativa richiesta d'indennizzo deve essere rigettata.

In via preliminare, fermo restando l'incompetenza dell'Autorità adita in merito al risarcimento del danno (“*gravi danni all'attività*”), accogliendo le eccezioni formulate da Tim si rammenta che l'art. 14, comma 4, del vigente Regolamento indennizzi dispone la preclusione dell'indennizzo qualora l'utente non abbia segnalato il disservizio all'operatore “*entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte*”.

Nel merito della *res controversa*, l'operatore ha provato di avere informato l'utente circa l'impossibilità tecnica di dare seguito alla richiesta di trasloco “*in quanto nel nuovo indirizzo non è disponibile lo stesso servizio*” circostanza, peraltro, non contestata dall'istante.

Inoltre, agli atti risulta una comunicazione dell'utente del 9 novembre 2021 nella quale la medesima ha chiesto a Tim la disdetta del contratto relativo all'utenza n. 05528xxxx, rendendo noto quindi come non più attuale l'interesse al trasloco dell'utenza *de qua*.

La domanda *sub iii)* quindi non è accolta.

Sulla mancata risposta ai reclami.

La doglianza non è fondata in quanto agli atti non risulta depositato alcun reclamo asseritamente ritenuto inevaso.

La domanda *sub iv*) è quindi rigettata.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di Tim Spa (Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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, 31 ottobre 2023

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)