

## **DETERMINA 8 Fascicolo n. GU14/233108/2020**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxx-TIM SpA (Kena mobile)**

#### **IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

**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. 390/21/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);

**VISTA** la Delibera n. 374/21/CONS recante: *“Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*.

**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 dell’utente xxxx, del 22/01/2020 acquisita con protocollo n. 0030666 del 22/01/2020;

**VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

**CONSIDERATO** che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

#### **1. La posizione dell’istante.**

La parte istante, in qualità di erede di xxxx già titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 0583 419xxx con la società TIM SpA (Kena mobile), di seguito, per brevità Tim lamenta l'addebito di costi relativi al modem nonostante la disdetta dal relativo contratto.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato di avere inviato in data 15 maggio 2019 *“raccomandata di recesso in seguito alla morte della madre avvenuta in data 06.04.2019”*, ciò nonostante di continuare *“a ricevere fatture anche per modem che è disponibile a restituire”*.

- in data 11 settembre 2019 reclamava all'operatore, con comunicazione a mezzo pec, tramite il legale di fiducia, che, nonostante la disdetta, era stato addebitato nella fattura n. RL04431955, la rata relativa all'addebito del modem WiFi e ne chiedeva l'annullamento.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) *“storno insoluto”*;

ii) *“indennizzo mancata risposta al reclamo PEC del 11.09.2019”*.

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

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale riproponeva a fini conciliativi *“la medesima proposta comunicata in prima Istanza”* evidenziando che *“ai sensi della Delibera 347/18/CONS non sono previsti indennizzi per la fattispecie in esame”*.

## **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, con riferimento alla domanda *sub i)* nonostante la genericità della sua formulazione, si ritiene che, in un'ottica di *favor utentis*, possa essere interpretata secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Ciò posto la presente disamina avrà ad oggetto l'addebito delle rate del modem e la mancata risposta al reclamo.

### Sull'annullamento delle rate del modem.

L'istante lamenta l'addebito delle rate del modem nonostante il recesso dal contratto.

La doglianza non è fondata e deve esser rigettata per le motivazioni di seguito esposte.

In via preliminare ed assorbente si evidenzia che l'istanza è eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione allegata, che avrebbe dovuto essere fornita a supporto e a fondamento delle proprie pretese.

In tal senso 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. 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).

Nel caso di specie, l'utente ha lamentato che *“nonostante la disdetta, era stato addebitato nella fattura n. RL04431955, la rata relativa all'addebito del modem WiFi”* di cui chiedeva l'annullamento, senza peraltro allegare il contratto stipulato, la fattura oggetto di lamentela non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

Invero, la parte avrebbe dovuto depositare i fatti e i documenti posti a fondamento della propria pretesa, come sopra individuati, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, ai sensi dell'art. 1218 c.c., dimostrare la regolarità della fatturazione. Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (Cass. II, 20 gennaio 2010, n. 936), secondo il quale, il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, dovendo il debitore convenuto fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Ai sensi del richiamato criterio di riparto probatorio, l'utente è onerato di uno specifico obbligo di allegazione dei fatti a supporto della propria pretesa che, come sopra evidenziato, sono carenti. Pertanto, l'istanza risulta generica ed indeterminata e non consente a questa Autorità la verifica di quanto contestato e per ciò la relativa domanda deve essere rigettata.

#### Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo effettuato tramite il legale di fiducia a mezzo PEC del 11 settembre 2019 chiedendone il relativo indennizzo.

La doglianza è fondata per le motivazioni di seguito esposte.

Agli atti non risultano risposte in merito al citato reclamo.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di "*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*", in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS).

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 12 ottobre 2019, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo dell'11 settembre 2019, e il *dies ad quem* nel giorno 21 gennaio 2020, data di svolgimento dell'udienza di conciliazione (cifra Determina Direttoriale 108/21/DTC/CW).

Quindi, la società Tim è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), un indennizzo pari all'importo di euro 252,50 (euro 2,50 *pro die* x n. 101 giorni di mancata risposta al reclamo).

#### **DETERMINA**

- TIM SpA (Kena mobile) , in parziale accoglimento dell'istanza del 22/01/2020, è tenuta a corrispondere, per le motivazioni di cui in premessa, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari ad euro 252,50 a titolo di mancata risposta al reclamo.

La predetta Società TIM SpA (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il dirigente

Cinzia Guerrini

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