

DELIBERA N. 140/2020

**XXX / TIM X (KENA MOBILE)
(GU14/236491/2020)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Il Corecom Emilia-Romagna del 22/10/2020;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 29/01/2020 acquisita con protocollo n. 0042190 del 29/01/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 22/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Tim X (di seguito Tim), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 29/01/2020; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 15/01/2020), quanto segue. In data 16 maggio 2019 chiedeva la disattivazione della sim 342XXXX464 inviando, tramite pec, apposito modulo, col quale chiedeva anche il rimborso del credito presente sulla stessa sim, ammontante ad euro 5.011,51. Riceveva il rimborso ma dopo mesi dalla richiesta. Ciò premesso, l'istante richiede: 1) indennizzo per ritardo nel rimborso del credito spettante; 2) indennizzo per mancata risposta al reclamo (data reclamo: 15/07/2019). Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 500.

2. La posizione dell'operatore

Tim, con memoria in data 15/03/2020, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue: - in via preliminare, evidenzia l'inammissibilità delle domande avanzate dall'utente in quanto l'istanza così come formulata risulta del tutto generica e priva di qualsivoglia corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza (richiesta di rimborso inoltrata all'operatore e reclamo asseritamente inviato), richiamando, in punto, le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, riprese anche dalla delibera Agcom n.276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento, circostanza non verificatasi nel caso di specie, ragion per cui le domande avanzate devono essere inevitabilmente rigettate; - nel merito, contesta tutto quanto dedotto ed eccepito dall'utente, nonché la fondatezza della domanda ex adverso proposta, avendo Tim assolto diligentemente agli obblighi contrattuali assunti, circostanza in ragione della quale nessun addebito di responsabilità può essergli imputato; - precisa, in particolare, che la linea

oggetto del presente procedimento è stata attivata in data 28/04/19, che il modulo con richiesta di cessazione è pervenuto il 13/05/2019, che la restituzione del credito residuo, pari ad € 5.006,51, è stata eseguita mediante bonifico bancario in data 13/12/2019 (CRO110XXXXXXXXXXXX335); - rileva come né la Carta dei Servizi Tim (allegata) né l'all. A della delibera 347/18/CONS contemplino alcun indennizzo per il ritardato trasferimento del credito residuo e richiama, a tal riguardo, l'orientamento pacifico di Agcom e dei Corecom in materia; - rileva altresì la palese infondatezza della domanda di riconoscimento dell'indennizzo per mancato riscontro al reclamo, non avendo controparte depositato alcun reclamo asseritamente inoltrato.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta, l'indennizzo per ritardo nel rimborso del credito spettante non essendo ricompreso tra le fattispecie previste come indennizzabili ai sensi della delibera n. 347/18/CONS. La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta, non essendo rinvenibile in atti copia di alcun reclamo asseritamente inoltrato all'operatore, cui quest'ultimo non avrebbe fornito riscontro, ma soltanto (all'interno della schermata ConciliaWeb relativa a "Istanza di Conciliazione UG/156034/2019") il seguente codice, identificativo dello stesso: opec2891.20190515215506.05378.919.1.62@pec.aruba.it, non sufficiente, di per sé solo, a far ritenere assolto l'onere probatorio incombente, al riguardo, sull'istante ai sensi dell'art. 2697 c.c. ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento").

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Tim X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 22/10/2020

Firmato

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi