

DELIBERA N. 143/2020

**XXX / TIM X (KENA MOBILE)
(GU14/236110/2020)**

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. 0040913 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 13 maggio, chiedeva con modulo inviato via pec cessazione e rimborso del credito presente sulla sim, ma ad oggi tale rimborso non è ancora stato effettuato nonostante la sim sia già stata cessata da tempo. Ciò premesso, l'istante richiede: 1) indennizzo per mancata o tardiva risposta al reclamo (data reclamo: 13/05/2019); 2) indennizzo per ritardato rimborso del credito presente sulla sim dopo la sua cessazione. 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, rileva che nella descrizione dei fatti l'istante sostiene che Tim non avrebbe ancora restituito le somme, quando è stato il medesimo utente, nelle more del procedimento di conciliazione, ad ammettere l'esecuzione del rimborso; - rileva altresì l'inammissibilità/improcedibilità della domanda relativa all'asserito mancato riscontro al reclamo, non essendo stata precedentemente avanzata anche in sede di UG; - 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, indicazione del suo ammontare 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 01/05/2019, che il modulo con richiesta di cessazione è pervenuto il 13/05/2019, che la restituzione del credito residuo, pari ad € 5.428,02, è stata eseguita mediante bonifico bancario in data 10/09/2019 (CRO110XXXXXXXXXX612); - 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.

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, 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/156035/2019") il seguente codice, identificativo dello stesso: opec2891.20190513195749.06885.277.1.64@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"). La richiesta non può comunque essere accolta anche per la seguente ragione. Ai sensi dell'art. 14, comma 3, della delibera n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"), "A pena di inammissibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia". Il richiamato art. 6, comma 1, dispone, in particolare, come nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al Corecom debbano essere indicati, tra l'altro, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti nonché le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Ne risulta, pertanto, come l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto la richiesta di cui sopra non risulta formalizzata nel Formulario UG, ma solo nel Formulario GU14, pertanto non può essere accolta. La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta, in quanto l'indennizzo per ritardo nel rimborso del credito spettante non è ricompreso tra le fattispecie previste come indennizzabili ai sensi della delibera n. 347/18/CONS.

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