

DELIBERA N. 24/2020

**XXX / TIM X (KENA MOBILE)
(GU14/99040/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 24/02/2020;

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 19/03/2019 acquisita con protocollo n. 0119729 del 19/03/2019;

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

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 24/02/2020;

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 19/03/2019; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 05/03/2019), quanto segue. L’istante, titolare di utenza mobile, riceveva svariate fatture contenenti addebiti relativi a servizi aggiuntivi mai richiesti né tantomeno fruiti. In particolare, dal 21/10/2017 al 27/11/2017 veniva addebitato l’importo complessivo di euro 29. L’istante, più volte, segnalava tale problematica telefonicamente al servizio clienti Tim e provvedeva altresì all’inoltro di segnalazione scritta, a mezzo pec in data 06/12/2017, senza tuttavia ottenere alcun riscontro. Ciò premesso, l’istante è a richiedere: 1) la disattivazione di tali servizi, arbitrariamente attivati; 2) il rimborso dei 29 euro corrisposti; 3) l’indennizzo per mancata risposta al reclamo inoltrato in data 06/12/2017; 4) la corresponsione delle spese di procedura.

2. La posizione dell’operatore

Tim, con memoria in data 29/04/2019, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Rileva come l’istante lamenti in maniera del tutto generica e senza fornire alcuna prova l’addebito di costi per servizi asseritamente non richiesti. Rileva inoltre come

la pec di reclamo in data 06/12/2017 fosse priva di delega/mandato o comunque di una procura conferita dall'istante al proprio legale, così come del documento di riconoscimento dell'intestatario della linea, ragione per la quale Tim non poteva, per ragioni di privacy, fornire informazioni riguardo la linea di cui si discute. Precisa di avere tuttavia fornito riscontro scritto direttamente all'istante in data 26/12/2017, il quale veniva contattato anche telefonicamente.

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. Ai sensi dell'art. 14, comma 3, della delibera n. 203/18/CONS, "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 è accoglibile. L'istante lamenta l'addebito di costi per servizi asseritamente mai richiesti, non specificandone, tuttavia, la tipologia e, soprattutto, non fornendo, a riprova di ciò, idonea documentazione, in ossequio al disposto di cui all'art. 2697, comma 1, cod. civ. ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"). Fa infatti espresso (anche se del tutto generico) riferimento, nel Formulario GU14, ad una serie di fatture emesse nel corso del tempo che conterrebbero gli addebiti contestati, di cui tuttavia non fornisce copia alcuna, limitandosi invece a produrre copia di un "Dettaglio e costi traffico - Eventi a pagamento" dal contenuto assai generico e non riferibile con certezza all'istante, il cui nome infatti non figura mai. Per le ragioni suesposte, l'onere probatorio incombente sull'istante è volto a certificare l'effettivo verificarsi del riferito disservizio e dunque l'inadempimento contrattuale dell'operatore non risulta dal medesimo minimamente assolto e pertanto la richiesta di rimborso avanzata non può essere accolta. La richiesta di cui al punto 3) non può essere accolta. L'istante afferma di avere inoltrato reclamo via pec in data 06/12/2017, di cui peraltro non produce copia, lamentando il mancato riscontro ad esso da parte dell'operatore. Al contrario, a conferma dell'avvenuto riscontro, risulta prodotta in atti, da parte di Tim, risposta scritta in data 26/12/2017, ragione per la quale la richiesta deve essere respinta. La richiesta di cui al punto 4) non può essere accolta, stante l'esito della presente vertenza.

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, 24/02/2020

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi