

**DELIBERA N. 27**

**XXX CESTARI / TIM XXX (KENA MOBILE) (GU14/82704/2019)**

**Corecom Calabria**

IL COMITATO nella riunione del 18 dicembre 2019;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies

legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA l'istanza di XXX CESTARI del 12/02/2019 acquisita con protocollo n. 0060574 del 12/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

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

L'istante ha rappresentato: “dopo i primi mesi sono state emesse fatture con servizi mai richiesti e sono aumentate notevolmente le fatture senza preavvisare il cliente oltre al non funzionamento della linea internet stessa”. Sulla base di ciò ha chiesto il rimborso/indennizzo di € 250,00.

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

L'operatore evidenzia che l'utenza in oggetto è stata attivata il 30 gennaio 2017 ed è stato applicato regolarmente il profilo tariffario richiesto dall'istante in fase di attivazione linea Tim Smart Fibra, con il canone concordato pari ad € 29,90 a mese + modem in vendita rateizzata ad € 3,90 al mese x 48 rate + decoder Tim Vision ad € 2,00 al mese. Per quanto attiene il noleggio del decoder Tim Vision la società resistente evidenzia che, in seguito alla restituzione, in data 11 aprile 2017 del prodotto per inutilizzo, si provvedeva il 12 aprile 2017 alla disattivazione del servizio e al rimborso del canone di noleggio per l'importo pari ad € 1,86+ iva sul conto di maggio 2017; di ciò l'istante è stato avvisato con missiva del 22 aprile 2017.

In merito all'addebito del contributo di attivazione presente sul conto di Agosto 2017, l'operatore precisa che il profilo Tim Smart prevedeva la gratuità dell'attivazione a condizione che venisse attivato il servizio di domiciliazione bancaria entro 90 giorni dall'attivazione. In alternativa, si sarebbe proceduto all'addebito di € 49,00 sul primo conto utile. L'istante non ha mai attivato il servizio di domiciliazione bancaria e pertanto sono stati addebitati i costi di attivazione come previsto da contratto. Non si rilevano pertanto difformità contrattuali, né tantomeno sono ravvisabili addebiti difformi da quelli pattuiti, in quanto tutti i costi applicati, corrispondono esattamente ai costi dei servizi richiesti.

L'operatore evidenzia altresì la genericità della domanda proposta dall'istante, il quale non ha depositato nessuna documentazione contrattuale che attesti la difformità degli addebiti in fattura.

Per tali motivi la resistente, non riscontrando alcuna responsabilità contrattuale ad essa imputabile, ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Successivamente l'utente ha inviato delle note in cui ha ribadito la propria richiesta di rimborso della somma di € 250,00 per aver pagato somme eccedenti il quantum previsto nel proprio contratto.

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

In via preliminare si rappresenta che l'istante non è comparso all'udienza di discussione, convocata per il giorno 23 ottobre 2019, e pertanto la controversia viene definita ai sensi dell'art. 17 del Regolamento di cui alla Delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte.

L'istanza è inammissibile in quanto è generica ed indeterminata. Invero, l'istante lamenta genericamente addebiti nelle fatture di importi maggiori rispetto a quelli pattuiti e di costi per servizi non richiesti, senza specificare nel dettaglio gli stessi e senza indicare le fatture in cui sarebbero riportati gli addebiti illeciti. Né l'utente allega documentazione a sostegno delle proprie ragioni. L'istante lamenta, altrettanto genericamente, un malfunzionamento della linea internet senza indicare l'arco temporale in cui ciò si sarebbe verificato, e senza allegare alcun reclamo e/o i codici identificativi di eventuali segnalazioni telefoniche.

Appare evidente dunque che la domanda è priva di elementi precisi e dettagliati e dalla stessa non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante. A tale proposito, va rilevato che se è pur vero che l'operatore per andare esente da responsabilità deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è altrettanto vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso de quo, e pertanto la domanda non può essere accolta ( cfr. Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/18). Ciò in quanto in base ai principi generali dell'ordinamento incombe sull'utente l'onere probatorio di cui all'art. 2697, comma 1, c.c. , che stabilisce: “chi vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”. A tale proposito, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: “ la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe”. Manca, in altri termini, qualunque tipo di

documentazione a supporto di quanto affermato e richiesto, indispensabile ai fini della risoluzione della controversia de qua. Non risulta agli atti nemmeno che l'istante abbia mai inviato reclami circa i disservizi lamentati. Sul punto, occorre rilevare che l'art. 1, comma 1, lettera d), allegato A), della delibera 179/03/CSP, definisce il reclamo come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Ne deriva che il reclamo deve essere inteso come necessario al fine di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Nel caso di specie, non risulta che il gestore sia stato informato nell'arco temporale interessato dei supposti disservizi. È orientamento costante dell'Agcom ritenere che l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (v. ex multis delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom Emilia-Romagna, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018).

Per tali motivi, l'utente non ha diritto ad alcun rimborso e/o indennizzo per i disservizi lamentati.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Cestari XXX, nei confronti della società Tim XXX.(Kena mobile).
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti il presente

provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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.

Reggio Calabria, 18 dicembre 2019

IL PRESIDENTE

Firmato da:ROTTA GIUSEPPE  
Motivo:Giuseppe Rotta Presidente Corecom Calabria  
Luogo:Reggio Calabria  
Data: 18/12/2019 14:17:51