

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/705481/2024****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -  
TIM SpA (Telecom Italia, 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 27/09/2024 acquisita con protocollo n. 0253412 del 27/09/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante sig. XXX, in data 27.09.2024, ha avviato la procedura di definizione di cui al Regolamento approvato con Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., nei confronti della Telecom Italia s.p.a., relativamente all’utenza mobile XXX. L’istanza è stata rubricata con n. GU14/705481/2024. Nello specifico, l’istante lamentava: l’applicazione di condizioni contrattuali differenti da quelle pattuite, l’attivazione di servizi non richiesti e la mancata risposta ai reclami. L’istante concludeva chiedendo un indennizzo complessivo quantificato in € 600,00.

L’operatore Telecom Italia s.p.a. depositava memoria difensiva contestando le doglianze di parte istante, pertanto, ne chiedeva integrale rigetto. In particolare rappresentava che, in data 03.11.2023 perveniva richiesta di migrazione da altro operatore. In data 23.11.2023 la linea veniva attivata su rete TIM con offerta Power Iron, con un costo mensile di € 6,99 su credito residuo e comprendente altresì: 100 GB/mese, minuti illimitati, 200 sms, TIM Base 19 incluso gratuito, servizio LoSai e ChiamaOra di TIM gratuito. In data 01.02.2024 l’istante formulava richiesta di disattivazione dell’opzione Tim Navigazione Sicura. In data 26.09.2024 su richiesta dell’istante veniva disattivata l’offerta in essere e veniva attivata (senza costi per l’istante) l’offerta

TIM SUPREME GPRO i cui contenuti si presentavano simili all'offerta precedente, al costo mensile di € 5,99. L'operatore concludeva per il rigetto delle domande dell'istante, ritenendo corretto il proprio operato.

Le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni che seguono. Il sig. XXX lamenta l'applicazione di condizioni contrattuali differenti da quelle pattuite, ritenendo di aver attivato l'offerta ad un costo mensile di € 5,99 ma di aver pagato il prezzo maggiorato di € 6,99. In riferimento a tale doglianza, l'istante non ha assolto l'onere probatorio su di lui incombente, tale da dimostrare dapprima di aver concluso un contratto per un costo mensile di € 5,99 ma poi di aver pagato l'importo maggiorato di € 6,99. In tema di onere della prova, il principio cardine del nostro ordinamento è racchiuso nell'art. 2697 c.c., secondo cui: "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda". Nel caso di specie, l'istante non ha assolto l'onere della prova, contravvenendo il principio innanzi richiamato, con conseguente rigetto delle pretese avanzate nei confronti della Telecom Italia s.p.a. Orientamento costante dell'Autorità stabilisce: "in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta sul punto generica ed indeterminata" (cfr. 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). L'assenza di documentazione idonea a supportare le contestazioni dell'istante impedisce l'accoglimento delle richieste avanzate nei confronti dell'operatore. A nulla rilevano i numerosi reclami inoltrati nel tempo e versati agli atti del presente procedimento, non essendo gli stessi idonei a dimostrare in questa sede termini e condizioni del contratto concluso tra le parti e di appurare l'eventuale difformità del prezzo applicato. In merito, si richiama l'orientamento costante AGCOM e Corecom sul punto, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (cfr., tra tante, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR). Ulteriormente "a fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante priva di elementi precisi e dettagliati, con la quale l'istante ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati deve concludersi per il rigetto dell'istanza, non essendo possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa" (cfr. delibera Co.Re.Com. Umbria n. 58/2020, conformi Agcom delibere nn. 163/20/CIR, 165/20/CIR, 161/16/CIR; Co.Re.Com. Umbria delibere nn. 70/2020, 74/2020). Ancora, in tema di genericità e di mancato deposito della documentazione da parte dell'istante, valga il seguente principio: "Pertanto, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dall'istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate". Il sig. XXX sostiene poi che l'attivazione dell'offerta TIM SUPREME GPRO, al costo mensile di € 5,99 sia avvenuta a sua insaputa, ma nulla documenta al riguardo. Circa la doglianza relativa all'attivazione di un servizio accessorio non richiesto, l'istante nulla produce al riguardo, restando sul punto non chiarito a quale servizio accessorio faccia riferimento e quando sia avvenuta l'attivazione non richiesta. In merito a tale contestazione, valgono le argomentazioni che precedono in tema di onere della prova, tali da condurre al rigetto delle pretese dell'istante. Per quanto concerne le richieste di indennizzo per prelievi non autorizzati tramite il circuito Nexi, si precisa che non è prevista tale fattispecie tra quelle indennizzabili, non essendo, tra l'altro, tale circuito riconducibile direttamente ad un servizio offerto dall'operatore Telecom Italia s.p.a. Infine, l'istante chiede l'indennizzo per mancata risposta ai reclami formulati all'operatore. Tale richiesta di indennizzo deve trovare accoglimento. In primo luogo è doveroso rilevare che il sig. XXX sostiene di aver formulato numerosi reclami per lamentare i disservizi oggetto di procedimento, il primo dei quali presentato addirittura nel novembre del 2023 (cfr. formulario). Tale assunto è infondato. Tra i reclami depositati dall'istante risulta sì uno presentato in data 16.11.2023 ma concernente una problematica completamente differente da quelle oggetto del procedimento di definizione, pertanto, non può essere preso in considerazione. Nello specifico, il reclamo datato 16.11.2023 ha ad oggetto la mancata consegna della scheda sim alla data prevista, in occasione della conclusione del contratto. Ad ogni modo, può essere riconosciuto l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, non risultando, dalla documentazione versata agli atti, che l'operatore abbia fornito idoneo riscontro alle richieste dell'istante. L'art. 12 all. A alla delibera n. 347/18/CONS, dispone: "l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad € 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e

anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo servizio”. Stante la mancata risposta ai reclami formulati dall’istante (in data 29.01.2024, 01-02.02.2024), si riconosce al sig. XXX un indennizzo nella misura di € 300,00. Deve quindi concludersi per il parziale accoglimento delle domande avanzate dall’istante, riconoscendo l’indennizzo per mancata risposta al reclamo.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 27/09/2024, è tenuta a 1) in parziale accoglimento dell’istanza presentata dal sig. XXX in data 27.09.2024, l’operatore Telecom Italia s.p.a. è tenuto a corrispondere all’istante l’importo complessivo di € 300,00 per le ragioni innanzi esposte, oltre interessi come per legge, decorrenti dalla data di presentazione dell’istanza sino al saldo effettivo, entro e non oltre il termine di sessanta (60) giorni, decorrente dalla data di notifica del presente provvedimento, a mezzo di assegno circolare o bonifico bancario; 2) ogni ulteriore richiesta di indennizzo è da considerarsi rigettata, per le motivazioni innanzi esposte.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

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 Responsabile della Struttura  
Vincenza Vassallo