

DELIBERA N. 17/20/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxx/TIM S.p.A.
(GU14/30024/18)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 2 marzo 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. 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*”, con il quale è stato definito il

nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom", con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l'istanza della presentata dal xxx acquisita con protocollo n. 0155701 del 11/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare dell'utenza mobile n. xxx, lamenta l'addebito di importi non giustificati oltre alla connessione internet lenta "ed a volte inesistente".

Per tali motivi chiede il rimborso delle somme versate e l'indennizzo di euro 200,00.

2. La posizione dell'operatore.

TIM S.p.A., nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche, ha presentato una memoria nella quale ha contestato quanto *ex adverso* dedotto chiedendo l'accertamento dell'infondatezza dell'istante. In via preliminare, l'operatore ha eccepito "la parziale inammissibilità dell'istanza, per avere il xxx formulato richieste nuove, rispetto a quelle avanzate in primo grado", ed esattamente per avere lamentato malfunzionamenti e/ disservizi relativi alla connessione internet nell'istanza di definizione, senza che per questa tipologia di disservizio fosse stato esperito il tentativo di conciliazione.

Nel merito, TIM S.p.A. ha eccepito che, l'istante nella ricostruzione dei fatti "omette di specificare le motivazioni per cui si chiede lo storno delle fatture, il titolo da cui possa evincersi che sono state applicate condizioni differenti a quelle pattuite e tutta una serie di circostanze per le quali risulta davvero difficoltoso per l'esponente potersi difendere nel merito. In particolare, si rileva che la problematica lamentata dal Sig. Mauro è relativa ad un solo addebito per sms" pari ad euro 0,49.

L'operatore ha evidenziato, altresì, di avere ricevuto dall'istante un reclamo in data 11 giugno 2018 e di averlo riscontato con comunicazione scritta datata 3 luglio 2018.

In tale missiva, l'operatore ha respinto la richiesta di rimborso effettuata dall'istante ed ha precisato che l'addebito contestato era relativo all'invio di un sms effettuato in data "08/6/2018 ore 08:37" pari all'importo di euro 0,49 e che "molto probabilmente si trattava di un sms verso numero estero (xxxx): ossia un sms verso servizi come Imessage o Facetime (per cui l'attivazione del servizio viene richiesta direttamente dal sistema operativo dopo ogni ripristino e tale operazione prevede l'invio di un SMS ad un numero internazionale)".

3. Motivazione della decisione.

In primis, si ritiene di accogliere l'eccezione di TIM S.p.A. relativa alla inammissibilità della domanda di malfunzionamento internet in quanto la suddetta non è stata oggetto del prodromico tentativo di conciliazione.

La presente disamina, pertanto avrà ad oggetto solo la richiesta di rimborso della somma di euro 0,49.

Nel merito si evidenzia che l'utente ha lamentato l'addebito di importi non giustificati senza produrre agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria da cui poter evincere le condizioni contrattuali di cui il medesimo istante rileva il mancato rispetto.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, 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).

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata dal Sig. xxx
2. 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
4. 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.

Firenze, 2 marzo 2020

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi