

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2016.1.10.4.1
	2016.1.10.21.647
LEGISLATURA	X

Il giorno 8 maggio 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

Oggetto: Definizione controversia XXX / Tim X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Corecom Calabria n. 55/2011;

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 la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1057);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 8 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato un'errata fatturazione da parte dell'operatore Tim X (di seguito Tim) in quanto riportava costi non dovuti.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che dopo l'intervento di tecnici Tim per la tentata attivazione di una offerta commerciale, poi non riuscita, è cominciata una serie di errori nella fatturazione per i quali il traffico del POS veniva fatturato e addebitato come telefonata interurbana;
- che dal dettaglio delle chiamate fatturate come interurbane si evince chiaramente che sono relative ai movimenti POS.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) rimborso di Euro 6.400,00 dell'importo fatturato in eccedenza come chiamate interurbane (totale fatturato Euro 8.771,36 – Euro 2.000,00 media di spesa – Euro 366,00 nota di accredito = 6.400,00).

## 2. La posizione dell'operatore.

L'operatore contesta integralmente quanto dedotto da parte istante e specifica quanto segue. Evidenza che in nessuno dei report del retrocartellino, ossia del sistema di tracciatura guasti, risultano reclami inerenti alle problematiche lamentate dall'utente, si rileva anzi che dal retrocartellino emergono disservizi sulla linea ADSL e non POS.

L'operatore specifica inoltre che la nota di credito emessa è in riferimento alla ritardata attivazione dell'opzione "tutti mobili" e che la documentazione prodotta dall'istante riguarda l'attivazione della tariffa "Valore +" per una linea diversa e che le problematiche inerenti quella linea erano già state risolte tramite il rimborso degli addebiti errati.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere integralmente rigettate, per le ragioni di seguito precisate.

Occorre primariamente rilevare che sussiste un onere probatorio, seppur di rilievo minore rispetto a quello in capo all'operatore, anche in capo all'istante, il quale deve allegare i fatti in maniera chiara e precisa fornendo gli elementi necessari per poterne apprezzare la fondatezza. L'Autorità si è più volte espressa sul punto mantenendo un orientamento costante: *“La domanda non merita accoglimento, in quanto l'utente non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c.. Il criterio di ripartizione dell'onere della prova, infatti, assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimine che orienta il giudicante. L'utente, con l'istanza introduttiva del presente procedimento, si limita a dedurre la mancata applicazione delle condizioni pattuite senza produrre al riguardo alcuna prova documentale, né, d'altro canto, allega una carenza di trasparenza contrattuale”* (Cfr. Corecom Calabria delibera n. 55/2011).

Nel caso di specie l'istante lamenta l'applicazione di una errata fatturazione relativamente agli addebiti POS, fatturati come chiamate interurbane, deducendo come elemento probante una media di spesa normalmente effettuata, per circa Euro 2.000,00, da scomputare a quanto effettivamente fatturato, ma non suffragata da elementi oggettivi. L'istante, a seguito di udienza di definizione, produce un reclamo inoltrato all'operatore in data 09.12.2015, nel quale disconosce il traffico delle fatture 4°, 5° e 6° bimestre 2015, in forza del fatto che non è stata attivata opzione Linea Valore +. Tale reclamo però non corrisponde a quanto lamentato dall'istante sia in istanza di conciliazione che di definizione, in quanto non è linearmente dimostrabile che l'applicazione della Linea Valore + avrebbe evitato il disservizio lamentato relativamente alle poste indicate in fatturazione rispetto all'utilizzo del POS. Va inoltre rilevato che tale reclamo è intervenuto oltre il termine previsto di 45 giorni per le fatture del 4° e 5° bimestre 2015. Inoltre, dalle allegazioni effettuate dall'operatore relativamente alle schermate dei guasti dell'utenza interessata, non emerge nulla in merito alla linea POS. L'onere probatorio in capo all'operatore può dunque dirsi assolto.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Si rileva inoltre che l'istante richiede un rimborso sulla base di un accertamento di fatto che esula le competenze della scrivente Autorità, chiedendo l'accertamento del fatto che l'intervento del tecnico Tim abbia invertito o alterato i cavi telefonici della linea, con conseguente errore nella fatturazione del POS; tale attività non è certamente ricompresa nel novero di quelle previste nel Regolamento Indennizzi.

Non è dunque accoglibile alcuna domanda di rimborso, non avendosi alcuna prova degli errori negli addebiti, né degli importi effettivamente dovuti: manca infatti ogni evidenza probatoria di fondatezza delle domande proposte.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità;

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta integralmente le domande di XXX nei confronti della società Tim X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)