

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.336
LEGISLATURA	X

Il giorno 22 febbraio 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TIM X + VODAFONE ITALIA X - TELETU X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB 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 Agcom n. 276/13/CONS (Linee guida);

Vista la delibera 179/03/CSP;

Viste le 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);

Viste le delibere Corecom FVG n. 27/2015 e n. 30/2015;

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.471);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 22 febbraio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Tim X e di Vodafone Italia X - Teletu X (di seguito Tim e Teletu), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 02/05/2018; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 15/02/2018), quanto segue.

Lamenta doppia fatturazione dei due operatori per i medesimi servizi resi sul numero fisso privato XXXXXXXX786.

Chiedeva copia dei contratti e delle fatture, che non sono mai state fornite.

Inviava reclamo in data 08.05.2017, mai riscontrato.

In base a tali premesse, l'utente richiede:

- 1) Il rimborso delle spese fatturate, non giustificate;
- 2) Lo storno delle fatture non dovute.

2. La posizione dell'operatore

Tim, con memoria in data 16.10.2018, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Parte istante lamenta doppia fatturazione Tim e Teletu. Non risultano sui sistemi Tim reclami per doppia fatturazione, bensì richiesta, a mezzo fax, di copia del contratto e delle fatture degli ultimi 10 anni, fatture inviate in formato cartaceo, che tuttavia nel giugno 2017 l'istante chiedeva appunto fossero inviate in forma elettronica, fornendo il relativo indirizzo e-mail. Tali fatture, peraltro, avrebbero potuto essere visualizzate registrandosi sul sito di Tim.

Inoltre, dalle verifiche richieste a WHS (Wholesale) risulta che nel settembre 2002 Teletu ha attivato il servizio di Carrier Pre-Selection (poi cessato in marzo 2017), rispetto al quale fatturava il traffico, mentre il canone della linea telefonica ed eventuale traffico verso numeri speciali venivano fatturati da Tim. Questo il motivo della doppia fatturazione.

Teletu, con memoria in data 08.10.2018, in merito alla stessa vicenda, evidenzia quanto segue.

Parte istante lamenta doppia fatturazione per i servizi fruiti sull'utenza XXXXXXX786.

Tuttavia, l'istante ha avuto attivo con Teletu, sino alla data del 06.03.2017, il servizio di preselezione automatica.

La fatturazione emessa, pertanto, appare corretta poiché afferente ai costi delle chiamate effettuate durante i bimestri in cui la suddetta preselezione era attiva.

Inoltre, in virtù di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In caso contrario, si intendono accettate dall'utente.

Ancora, si evidenzia l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi.

Teletu, quindi, contesta le asserzioni dell'istante confermando di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi effettuata attraverso la preselezione automatica.

Né, tanto meno, la parte ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore.

3. Motivazione della decisione



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Innanzitutto, deve rilevarsi che l'articolo 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 la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Nel caso di specie, non risulta che i gestori siano stati prontamente informati, nell'arco temporale interessato, del presunto disservizio lamentato dall'istante: agli atti non vi è prova, infatti, dell'inoltro di alcun reclamo. È orientamento costante di 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).

Inoltre, ai sensi del punto III.4.2. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, *"nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati"*.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Ebbene, Vodafone produce la schermata relativa alla contestata preselezione automatica (attivata il 21.09.2002, disattivata il 06.03.2017).

L'istante, al contrario, relativamente alla asserita doppia fatturazione (vicende, tra l'altro, riportate in modo assai sintetico e impreciso), non produce alcuna prova a supporto di quanto affermato e richiesto.

Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. *“Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*.

Tale onere probatorio, come detto, non risulta assolto da parte dell'istante, circostanza tale da non consentire una chiara ricostruzione dei fatti ed una conseguente ed eventuale imputazione di responsabilità a carico degli operatori coinvolti.

Manca, in altri termini, qualunque tipo di documentazione idonea a supportare quanto affermato e richiesto, indispensabile, si ribadisce, ai fini della risoluzione della vertenza de quo (al riguardo, si vedano, tra le altre: delibere Corecom FVG n. 27/2015 e n. 30/2015).

Per tali ragioni, la suddetta richiesta non può essere accolta.

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

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Tim X e di Vodafone Italia X - Teletu 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

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom