

DELIBERA N. 119/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM X (KENA MOBILE)

(GU14/436631/2021)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 21/12/2021;

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 modificata, 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 delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, prorogato con delibera n. 683/20/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 24/06/2021 acquisita con protocollo n. 0281086 del 24/06/2021;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 21/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 19/04/2021, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 24/06/2021, lamentando, nei confronti della società Tim X (di seguito TIM), ingiustificata fatturazione per addebito di costi non dovuti, e, inoltre, illegittima fatturazione successiva al recesso contrattuale per passaggio ad altro operatore.

Riferisce, in particolare, quanto segue.

Un operatore TIM gli proponeva, telefonicamente, l'attivazione della navigazione con la fibra per l'utenza fissa ed una utenza mobile per la somma totale, al netto di sconti vari, di euro 26 + IVA.

Riscontrava tuttavia l'addebito di costi ingiustificati nella prima fattura di euro 67,87, la seconda di euro 95,92, la terza di euro 103,30 e la quarta di euro 109,54.

Avanzava quindi numerosi reclami telefonici, rimasti senza riscontro.

Per tale ragione migrava verso altro gestore.

Nonostante il passaggio ad altro operatore, TIM continuava ad emettere fatture.

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) il rimborso della somma di euro 37,00, pagata in più con la prima fattura 423XXXXXXXXXX689;

b) lo storno delle fatture 423XXXXXXXXXX060 / 423XXXXXXXXXX734 / 423XXXXXXXXXX289, oltre a quelle emesse successivamente e/o in via di emissione;

c) il risarcimento del danno pari a euro 4.000,00 per i disagi subiti.

Quantifica i rimborsi/indennizzi richiesti in euro 437,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con memoria del 14/09/2021, chiede il rigetto di tutte le domande avversarie, poiché infondate in fatto e in diritto, dichiarando quanto di seguito.

Preliminarmente, rileva che non è ammissibile la richiesta di risarcimento del danno avanzata dall'utente, poiché è estranea alla cognizione dell'Autorità.

Circa l'utenza fissa, evidenzia quanto segue.

In data 22/11/2019, l'istante sottoscriveva modulo di richiesta rientro come fibra – modem cura cliente.

In data 24/12/2019, veniva attivata la linea fibra 059XXXX974, propedeutica al rientro della linea nota del cliente.

La linea 059XXX690 rientrava in data 23/01/2020, come aggiuntivo voip su fibra.

Per quanto riguarda il costo della linea fissa, l'offerta commerciale scelta prevedeva un canone di euro 20 al mese + servizio safe web gratuito per i primi 3 mesi, poi euro 3 al mese.

Dal confronto con le fatture emesse i costi addebitati sono in linea con quanto sottoscritto per l'offerta commerciale.

Non sono presenti reclami.

Infine, in data 04/08/2020, la linea migrava ad altro OLO ed attualmente è presente un insoluto pari ad euro 552,61.

Circa l'utenza mobile, evidenzia quanto segue.

In data 22/11/2019, l'utente sottoscriveva contratto per la portabilità da altro gestore della linea 348XXXX849, con offerta 100% Tim small.

Il contratto risulta conforme a quanto sottoscritto e la fatturazione coerente in quanto i costi del mobile sono assorbiti sia dallo sconto Senza Limiti 5, sia dagli sconti presenti sul fisso Bonus Tim 12 mesi e Bonus Tim mobile.

In particolare: canone mensile di euro 15,00 + Iva per i primi 12 mesi per effetto dello Sconto senza Limiti 5 accreditato in fattura, poi euro 20,00 + Iva mensili.

Trattandosi di contratto convergente la morosità del fisso coincide con quella del mobile.

3. Motivazione della decisione

L'istanza deve essere integralmente rigettata, per i motivi di seguito indicati.

Le richieste sub a) e sub b), trattabili congiuntamente, non meritano accoglimento, come di seguito esposto.

L'utente lamenta fatturazione ingiustificata per addebito di costi dichiaratamente non dovuti, sia per l'utenza fissa che per l'utenza mobile, e, altresì, illegittima fatturazione successiva a recesso contrattuale per passaggio ad altro operatore, ragion per cui ne richiede il rimborso e lo storno, omettendo tuttavia:

- di allegare copia dei contratti relativi alle utenze fissa e mobile e delle fatture contestate (recanti l'indicazione dettagliata degli importi, delle voci di costo e del relativo arco temporale di riferimento);

- inoltre, di fornire prova dei reclami telefonici asseritamente effettuati (non vi è indicazione alcuna dei relativi codici di tracciamento), nonché dell'avvenuto pagamento delle succitate fatture;

- infine, di produrre copia della comunicazione di recesso contrattuale, documenti indispensabili in ordine ad un possibile accoglimento delle domande avanzate.

Dunque, rispetto ai fatti così come riferiti ed alle richieste presentate, l'istante non risulta avere minimamente assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex art. 2697

c.c., principio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante.

Sul punto, si richiama l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione; pertanto, la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom nn. 70/12/CIR, 91/15/CIR e 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 193/2020).

Di converso, l'operatore ha adempiuto pienamente il suddetto onere probatorio, avendo prodotto i contratti relativi all'utenza fissa e all'utenza mobile e le fatture oggetto di contestazione, dal cui esame si evince, in linea con quanto riportato in memoria, la correttezza del proprio operato in ordine all'esecuzione del contratto e alla fatturazione emessa e come, dunque, nessun profilo di responsabilità sia ravvisabile in capo ad esso.

Del resto, rispetto alla suddetta ricostruzione dei fatti, fornita dall'operatore in memoria, e alla documentazione a tal fine prodotta, l'istante non risulta avere replicato alcunchè.

Deve dunque ribadirsi l'impossibilità di accogliere le richieste avanzate.

Deve essere rigettata anche la richiesta sub c), atteso che la stessa è estranea alla cognizione di questo Corecom ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'allegato A, alla delibera n. 353/19/CONS.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Tim X per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Bologna, 21/12/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi