

DELIBERA N. 55/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/526429/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 19/12/2022;

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. 358/22/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. 358/22/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 20/05/2022 acquisita con protocollo n. 016XXX3 del 20/05/2022;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 19/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 18/05/2022, l'istante ha presentato nei confronti della società TIM XXX, di seguito Tim, istanza di definizione in data 20/05/2022, lamentando illegittima fatturazione successiva al recesso contrattuale, nonostante il passaggio ad altro operatore.

In particolare, evidenzia quanto segue.

A seguito di avvenuto passaggio a nuovo operatore, formalizzato con pec di disdetta del 09/09/2019, corredata di documento di identità, nella quale specificava l'intenzione di recedere sia per la linea voce sia per l'adsl, poi rinnovata con pec del 29/06/2020, continuava a ricevere da Tim fatture successive ai trenta giorni di lavorazione della disdetta, regolarmente contestate con pec del 04/05/2020.

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) il rimborso delle fatture addebitate ed erroneamente pagate dall'istante ed illegittimamente percepite da Tim per un importo complessivo pari ad euro 3.235,14;

b) lo storno dell'insoluto presente pari, ad oggi, ad euro 263,41 oltre che delle fatture di prossima emissione fino a chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro della eventuale pratica di recupero crediti a cura e spese dell'Operatore.

(Utenze: 0523-XXX837; 0523-XXXXX865; 0523-XXXXX547. Codice Contratto: 888XXXXXX068. Codici Cliente: 099XXXXXX397; 099XXXXXX835).

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 3.235,14.

2. La posizione dell'operatore

Tim, con memoria del 07/07/2022, chiede il rigetto delle domande avversarie in quanto infondate in fatto ed in diritto.

Evidenzia quanto segue.

L'utente aveva un collegamento NICI (allega schermata).

Il voip 052XXXX837 è migrato il 27/08/2019 con il servizio 052XXXXXX550.

Nella richiesta di cessazione del 2019 non era riportata anche la connettività, n. 052XXXXXX547, per cui la stessa ha continuato a fatturare.

L'istante ha espressamente richiesto la cessazione della connettività solo nel giugno 2020, ma la richiesta risultava incompleta in quanto priva del documento d'identità del legale rappresentante (allegata schermata).

Ad oggi la connettività è stata cessata, al pari della virtual prx master fittizia 052XXXXXX557.

In data 28.6.22 è stata cessata la manutenzione apparati legata alla linea 052XXXXXX865.

L'attuale insoluto è pari a 385,82 euro.

3. La replica dell'istante

Con memoria di replica del 25/07/2022, l'istante conferma che in data 09/09/2019, a mezzo raccomandata AR, avanzava disdetta dal contratto di abbonamento telefonico e ADSL in essere.

Precisa che nonostante il recesso contrattuale, dopo i 30 giorni per la lavorazione della disdetta, continuava a ricevere fatture per la connettività 052XXXXXX550.

Aggiunge che in merito a ciò, in data 04/05/2020, via pec, inoltrava reclamo, rimasto tuttavia senza riscontro.

Ribadisce che in data 29/06/2020, a mezzo pec, rinnovava la volontà di disattivare le linee ancora in essere con Tim, ma l'operatore comunicava che la richiesta risultava incompleta, atteso che non era stato allegato il documento d'identità del legale rappresentante, motivo per cui non veniva lavorata.

Precisa che, in data 01/08/2020, integrava, come da richiesta, nonostante il documento di identità fosse già stato inviato, tramite raccomandata AR del 09/09/2019, in occasione del primo recesso contrattuale.

Contesta quanto sostenuto dall'operatore circa la necessità dell'indicazione della linea dati per la lavorazione del recesso e conseguente risoluzione del contratto, poiché, sin dalla prima raccomandata, era chiara la volontà di interrompere tutto il contratto 888XXXXXX068, avendo nella stessa fatto esplicito riferimento al "contratto di abbonamento telefonico e ADSL", e ritenendo quindi tale indicazione sia sufficiente per comprendere la reale volontà di recedere sia per la linea voce che per la linea dati.

Reitera le richieste già formulate in sede di UG e di GU14.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste sub a) e sub b) formulate dall'istante sono trattabili congiuntamente e non possono essere accolte, come di seguito precisato.

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 criterio assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante.

Ne consegue che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate.

Si richiama, in merito, 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 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” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 19/22).

Ciò premesso, dall’analisi della documentazione agli atti, è emerso:

- che l’istante inoltrava a Tim richiesta di recesso contrattuale in data 09/09/2019, relativamente alla linea 0523XXX837 (l’oggetto della comunicazione reca, con evidenza, l’inciso: “Disdetta TIM numero 0523XXX837”);

- che, in effetti, rispetto alla suddetta linea, a partire dalla fattura 8H0XXXX565 emessa il 07/10/2019, non risulta più addebitato alcunchè;

- che l’istante continuava, invece, a ricevere fatture riportanti addebiti relativi al servizio di connettività (linea n. 052XXXXXX547) ed alla linea 052XXXXXX865;

- che l’istante produce un solo reclamo, recante data 04/05/2020, avverso le suddette fatture ricevute, del cui effettivo inoltro a mezzo pec il medesimo non fornisce, peraltro, alcuna prova, stante la mancata allegazione della relativa ricevuta di inoltro/ricezione;

- che in data 29/06/2020 l’istante inoltrava nuovo recesso contrattuale a Tim, relativamente alle linee 052XXXXXX547 e 052XXXXXX865;

- che, tuttavia, Tim segnalava all’istante che la richiesta risultava incompleta, in quanto priva del documento d’identità del legale rappresentante, motivo per cui non veniva lavorata;

- che l’istante riferisce di avere integrato la suddetta richiesta in data 01/08/2020, senza, tuttavia, fornire alcuna prova di ciò;

- che Tim evidenzia come, ad oggi, la connettività (linea 052XXXXXX547) sia stata cessata, così come, in data 28/06/2022, la manutenzione apparati legata alla linea 052XXXXXX865;

- che quanto riferito da Tim trova, in effetti, riscontro alla luce delle fatture da quest’ultima allegate a fascicolo: in particolare, la fattura n. 8H0XXXX083 del 09/06/2022, riporta ancora costi per manutenzione e assistenza riferiti alla linea 052XXXXXX865, così come la fattura n. 8H0XXXX172, anch’essa del 09/06/2022, riporta la voce “Contributo di disattivazione” riferita alla linea 052XXXXXX547.

Alla luce di quanto riportato, non ravvisandosi anomalie o errori compiuti da Tim in merito alla vicenda in esame, si ribadisce, pertanto, l’impossibilità di accogliere quanto richiesto dall’istante.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX. nei confronti di TIM XXX 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, 19/12/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi