

DELIBERA N. 48/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/517881/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 17/11/2022;

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. 390/21/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 15/04/2022 acquisita con protocollo n. 012XXX2 del 15/04/2022;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 17/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 08/03/2022, l'istante ha presentato nei confronti della società TIM, di seguito TIM, istanza di definizione in data 15/04/2022, lamentando l'addebito del servizio "TIM EXPERT", asseritamente non richiesto e non voluto.

Ciò premesso, l'istante chiede il rimborso dei canoni ad oggi pagati (40 di 48), pari ad euro 5,89, per una somma complessiva pari ad euro 235,60, oltre agli ulteriori canoni che l'operatore, nonostante la contestazione mossa, dovesse fatturare.

2. La posizione dell'operatore

TIM, con memoria del 03/06/2022, chiede il rigetto delle richieste avversarie in quanto infondate in fatto ed in diritto, rilevando quanto segue.

In data 07/09/2018, veniva attivata la linea FTTH e, in data 11/09/2018, inviata all'utente la Welcome Letter di attivazione della linea (allegata) con offerta TIM CONNECT + servizio Tim Expert, di cui riporta breve estratto, contenente, tra l'altro, il seguente inciso: "Il servizio TIM Expert è fornito in abbinamento all'offerta TIM CONNECT", oltre al costo relativo a TIM Expert (euro 283,20 una tantum oppure euro 5,90 al mese per 48 rate oppure euro 7,86 al mese per 35 rate ed euro 8,10 per una rata oppure euro 11,80 al mese per 24 rate).

In data 15/02/2022, TIM tentava negoziazione diretta tramite piattaforma Conciliaweb:

"TIM: informiamo che le condizioni contrattuali ed economiche del servizio TIM EXPERT erano chiaramente illustrate nella comunicazione inviata il 11/09/2018 N. Prot. 213778031, a seguito dell'attivazione dell'offerta TIM CONNECT; TIM, in riferimento alla linea telefonica 052XXXX303, propone, in ottica puramente conciliativa, pur confermando la regolarità della fatturazione, il riconoscimento della somma omnia di € 50,00, senza interrompere la fatturazione del servizio oggetto dell'istanza. Tale importo verrebbe erogato mediante accredito diretto in fattura entro e non oltre 120 giorni dalla firma del verbale di accordo".

L'istante tuttavia, in data 17/02/2022, rifiutava la proposta.

Precisa che l'istante non ha mai reclamato il servizio TIM EXPERT, che tale servizio non è disattivabile e che, infine, le rate a scadere verrebbero comunque fatturate o singolarmente o con un unico addebito in caso di cessazione della linea.

Evidenzia che ad oggi l'insoluto ammonta ad euro 40,50, come indicato nella fattura di aprile 2022 (allegata).

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, la richiesta formulata dall'istante non risulta accoglibile, 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, rispetto alla fattispecie in esame, evidenziato, innanzitutto, come nella Welcome Letter di TIM in data 11/09/2018 (allegata a fascicolo), che l'istante non ha negato di avere ricevuto, fosse, in effetti, chiaramente precisato che il servizio TIM Expert (di cui veniva, altresì, indicato il relativo costo) veniva fornito in abbinamento all'offerta TIM CONNECT, si rileva come (a parte copia, depositata nel fascicolo UG, del dettaglio dei costi presenti nella fattura RH0XXXX326 del 16/01/2022, riportante l'importo di euro 5,89 riferito al contestato servizio) l'istante non abbia depositato a fascicolo alcunché a supporto di quanto affermato e richiesto.

In particolare, non risulta allegata agli atti copia di alcun reclamo sporto dal medesimo avverso le fatture ricevute, riportanti l'addebito a titolo di servizio TIM Expert asseritamente non richiesto.

Tale circostanza osta all'accoglimento della richiesta di rimborso avanzata, stante il consolidato orientamento giurisprudenziale di ritenere non accordabili storni o rimborsi in assenza di preve e circostanziate contestazioni inoltrate all'operatore; stante, altresì, quanto riportato nelle Condizioni Generali di Contratto di TIM, costituenti parte integrante e sostanziale dell'Offerta sottoscritta, ove è espressamente precisato che "I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa", deducendosi da ciò implicita accettazione delle fatture ricevute e non contestate entro il suddetto termine.

L'istante, del resto, come espressamente previsto dall'art. 4, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 664/06/CONS ("Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza"), ben avrebbe potuto sporgere formale reclamo avverso il contestato servizio e, contestualmente, sospendere il relativo pagamento fino a definizione della procedura di reclamo (essendo, invece, tenuto al pagamento dei restanti importi non oggetto di contestazione).

Quanto poi all'ulteriore richiesta di rimborso anche degli importi che l'operatore dovesse in futuro fatturare sempre a titolo di servizio TIM Expert, anch'essa non può essere accolta, in considerazione di quanto riportato sia nella suddetta Welcome Letter, ove, come detto, si precisa che "Il servizio TIM Expert è fornito in abbinamento all'offerta TIM CONNECT", sia da TIM in memoria, ovvero che "Il servizio Tim expert

non è un servizio disattivabile. Le rate a scadere verrebbero comunque fatturate o singolarmente o con un unico addebito in caso di cessazione linea”.

Per tali ragioni, si ribadisce la non accoglibilità dell’istanza.

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, 17/11/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi