

DELIBERA N. 47/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/686681/2024)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 05/11/2024;

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. 194/23/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. 194/23/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 il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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 nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 18/06/2024 acquisita con protocollo n. XXXX del 18/06/2024;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 05/11/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 03/06/2024, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 18/06/2024 nei confronti di TIM XXX, d'ora in poi TIM, lamentando quanto segue.

“Aderendo alla proposta presentata per conto di TIM nell'Ottobre 2021 dal Sig. XXX – agente NE Speedy Service, dal Dicembre 2021, le utenze dello Studio sono state volturate a TIM.

Già sono iniziati i primi problemi in quanto il Sig. XXX, nel comunicare disdetta del servizio prima affidato a Vodafone, ha trascurato di precisare che l'utenza fissa dello studio di dirama tra il n. XXX ed il XXX.

Dopo oltre 2 anni di contestazioni, precisazioni e di rimarcate opposizioni a perduranti pretese di Vodafone pare finalmente definito ogni rapporto con il precedente gestore, a seguito di accordo formalizzato presso il CORECOM al quale era stata avanzata specifica istanza.

A fine anno 2022 TIM, per il tramite dell'agente Sig. XXX, ha formulato proposta che avrebbe dovuto comportare ulteriori riduzioni di canone e costo d'utenza.

Già con Pec del 6 Ottobre 2023 era stata segnalata la necessità di una verifica degli importi impropriamente addebitati allo studio peraltro riguardanti anche un'inesistente utenza - XXX con rilievo di spesa mensile per Euro 45,80.

Ma nessun riscontro è stato dato alla segnalazione.

Con Pec del 31 Gennaio 2024, erano state ribadite le richieste di ricalcolo degli addebiti mensili con espresso richiamo alle intervenute pattuizioni con gli agenti TIM senza ottenere adeguata iniziativa, essendosi TIM limitata ad un laconico riscontro – peraltro con semplice e-mail – riguardante a suo dire la regolarità del suo operato.

Gli importi pagati in eccedenza rispetto a quanto dovuto in base alle prospettazioni avanzate dagli agenti TIM risultano di euro 2.650,88 per il biennio 2022-2023, tenendo conto solo del primo prospettato preventivo che già avrebbe dovuto ridursi nell'anno successivo a seguito di nuova negoziazione”.

Ciò premesso, l'istante richiede:

- 1) rimborso, considerando i preventivi iniziali;
- 2) adeguamento del canone come da accordi.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 6.000.

Segnala i seguenti disservizi:

XXX - Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite.

2. La posizione dell'operatore

TIM, costituitosi con memoria del 02/09/2024, in via preliminare eccepisce l'inammissibilità delle domande avanzate dall'utente in quanto l'istanza così come formulata risulta del tutto generica e priva di qualsivoglia corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza.

Rileva che, per quanto riguarda la descrizione dei fatti oggetto della domanda, l'istante non indica quali sarebbero le condizioni economiche e contrattuali asseritamente pattuite con l'agente TIM né quali sono nello specifico le fatture contestate.

A corredo della sezione descrizione dei fatti, controparte poi non produce alcunché: né il contratto sottoscritto con TIM, né le proposte formulate dall'agente TIM e né tanto meno i reclami che sostiene di aver inviato (e che a TIM non risultano nei propri sistemi).

In relazione a tanto, evidenzia quindi che lo XXX ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati e che, non producendo agli atti alcuna documentazione, non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa.

Aggiunge che rilevano in ogni caso le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n.276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento.

Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è altrettanto vero che l'istante deve fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso di specie, con la conseguenza che la domanda svolta nei confronti di TIM dovrà essere rigettata.

In ogni caso, ferma l'eccezione di inammissibilità sopra esposta, nel merito si contesta comunque quanto lamentato dall'istante e si precisa quanto segue.

Premettendo che, a quanto sembra di capire leggendo lo scarno formulario, oggetto del presente GU14 è unicamente la contrattualizzazione del dicembre 2022 per la parte fissa, per completezza espositiva si evidenzia che dall'istruttoria eseguita da TIM è emerso che l'utente nel 2021 era attivo con la sola linea XXX come LINEA ISDN + aggiuntivo, pagando 76,94+IVA di canoni (linea ISDN, nr aggiuntivo, borchia e noleggio impianto) e traffico a consumo.

In data 03/11/21 risulta sottoscritto con Speedy Service:

- NIP TIM SENZA LIMITI XDLS con router in VR a 48 mesi, bonus domic, bonus TIM UNICA BUSINESS PROMO (linea mobile XXX)**attivata linea XXX - TUTTO FTTCAB il 24/11/2021. Attivazione conforme, pagava 34,9+iva al mese + safe web + rata router;

- Contratto mobile con 5 pcn in MNP (2 da Vodafone e 3 da WIND) tutte con offerta CRASH TIM UNICA BUSINESS GOLD NEW**linee attive dal 12/11/21 con offerta conforme, pagava 10+iva al mese per ciascuna + 2€ ciascuna di safe e 2€ di rata attivazione;

- Variazione linea XXX in offerta ISDN LINEA VALORE+ TUTTIMOBILI con TIM UNICA BUSINESS** espletata in data 10/11/21 con attivazione della linea valore. Senza TIM UNICA in quanto come rete fissa il profilo compatibile per l'offerta convergente prevedeva anche l'ADSL. Il cliente è stato informato in merito con comunicazione scritta del 20/11/21.

In data 23/12/22 risulta sottoscritto con NEW SYSTEM TELEPHONE contratto per attivazione servizio TIM TRUNKING COMUNICA con Fibra professional e conversione in VOIP di 2 linee già attive (XXX-XXX).

Attivazione conforme a quanto sottoscritto.

Sempre a completezza delle informazioni, si precisa altresì che per la linea fibra XXX e il ctr mobile XXX, esce fatturazione convergente con codice fatturazione XXX.

Per il pacchetto NICI (XXX, XXX e linee VOIP XXX e XXX), esce fatturazione unica con codice fatturazione XXX.

Come già riferito, dunque, tutto quanto attivato da TIM è conforme ai contratti sottoscritti dall'utente e le condizioni economiche sono correttamente applicate.

Tutto ciò premesso, TIM, previa conferma del proprio operato, chiede il rigetto integrale delle domande avversarie in quanto infondate in fatto e in diritto.

3. La replica dell'istante

Con replica in data 17/09/2024, l'utente ha evidenziato quanto di seguito.

“Nell'Ottobre 2021 dal Sig. XXX – agente NE Speedy Service, dal Dicembre 2021 le utenze dello Studio sono state volturate a Tim.

L'offerta presentatami dall'agente (di cui allego copia) non ha avuto riscontro nelle fatturazioni successive, di questa discrepanza ho contestato più volte con l'agente in questione.

Nello specifico, le condizioni contrattuali richiamate dall'utente risultano evidenziate nella comunicazione trasmessa il 22/10/2021 da XXX – Agente Tim Business Partner ove viene evidenziato in Euro 366,00 il costo bimestrale delle utenze nello studio legale XXX.

Lo stesso agente per conto di TIM specifica poi in tre separati prospetti i canoni delle utenze indicati rispettivamente in Euro 34,90; in Euro 50,78 e in Euro 65,00 (documento n. 1).

Contrariamente a quanto pattuito TIM, nel corso dell'anno 2022, ha emesso fatture per complessivi Euro 3.107,51 addebitando una maggiorazione di Euro 911,51 rispetto al corrispettivo bimestrale di Euro 366,00 indicato dall'agente XXX ($366,00 \times 6 = 2.196,00$ €) e addebitando mensilmente il corrispettivo per un'utenza (XXX) di cui lo Studio legale non ha mai avuto né utilizzo né disponibilità.

Ancor peggio nell'anno 2023 nel corso del quale sono stati addebitati all'utente costi per Euro 5.066,18 superiori per Euro 2.870,18 ai costi preventivati e pattuiti.

Va poi rilevato che l'utente sin dal Febbraio 2022 ha segnalato all'Agente XXX le anomalie e le maggiorazioni di costi addebitati ma senza mai ottenere né riscontri né soluzioni (si vedano e-mail: 15 Febbraio 2022; 07 Marzo 2022; 08 Marzo 2022; 19 Aprile 2022; 09 Maggio 2022; 06 Giugno 2022; 30 Agosto 2022; 30 Settembre 2022).

Né miglior sorte hanno ottenuto le pec inviate direttamente a TELECOM XXX vista l'inerzia del suo autorizzato agente.

Si vedano: Pec 30 Novembre 2022; Pec 06 Ottobre 2023; Pec 31 Gennaio 2024; raccomandata anticipata via Pec 08 Aprile 2024.

Ad oggi nessuna Pec di risposta è mai pervenuta.

Tralascio gli altri problemi del passaggio e ritardi vari.

A fine anno 2022 Tim, tramite un'altra agenzia mi ha formulato proposta che avrebbe dovuto comportare ulteriori riduzioni di canone e costo d'utenza.

Già con Pec del 6 Ottobre 2023 era stata segnalata la necessità di una verifica degli importi impropriamente addebitati allo studio peraltro riguardanti anche un'inesistente utenza XXX con rilievo di spesa mensile per Euro 45,80.

Ma nessun riscontro è stato dato alla segnalazione.

Con Pec del 31 Gennaio 2024 erano state ribadite le richieste di ricalcolo degli addebiti mensili con espresso richiamo alle intervenute pattuizioni con gli agenti Tim senza ottenere adeguata iniziativa, anche a questa non ho avuto riscontro da parte di TIM.

Allego a questa copia delle pec inviate.

Fatte queste dovute puntualizzazioni si richiamano per l'adozione dei richiesti provvedimenti e dei reclamati rimborsi le istanze e le deduzioni presentate con la disponibilità, che qui si dichiara, di produrre se, richiesto, tutte le fatture emesse da TIM negli anni 2022 e 2023 il cui incombente, al contrario di quanto da controparte assunto, dovrebbe spettare a TIM in qualità di emittente a giustificazione di quanto impropriamente preteso o incassato.

Gli importi pagati in eccedenza rispetto a quanto dovuto in base alle prospettazioni avanzate (sempre in allegato) dagli agenti Tim risultano per un totale di euro 2.650,88 per il biennio 2022-2023, tenendo conto solo del primo prospettato preventivo che già avrebbe dovuto ridursi nell'anno successivo a seguito di nuova negoziazione, indennizzi ai quali vanno aggiunti, disagi, spese d'ufficio per gestire la pratica, mancata risposta alle comunicazioni di richiesta chiarimenti (sempre in allegato).

Inoltre con pec del ... ho chiesto cessazione della linea XXX, ancora ad oggi fatturata.

Sono anche a chiedere di essere liberato da rateizzazioni e costi per una eventuale cessazione del contratto.”

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si ritiene di non accogliere l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore ad inizio memoria, atteso che l'asserita genericità dell'istanza per mancanza di documentazione non impedisce, di per sé, la proponibilità della stessa, ma solo, eventualmente, l'accoglibilità delle richieste in essa contenute.

Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate, trattabili congiuntamente, non meritano accoglimento.

L'istante non risulta, infatti, avere depositato agli atti alcuna documentazione a supporto e conferma di quanto lamentato e richiesto (ad esempio, copia del contratto e delle proposte formulate dagli agenti TIM, copia dei reclami asseritamente inoltrati, nonché delle fatture contestate con specifica indicazione delle voci ritenute non conformi, ecc.), non avendo con ciò minimamente assolto l'onere probatorio su di lui incombente ex art. 2697 c.c. (ai sensi del quale "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"), criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante.

Deve, a tal riguardo, evidenziarsi che, qualora dalla documentazione agli atti (come detto, inesistente rispetto alla fattispecie in esame) non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate.

Si richiama, altresì, 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).

Si precisa, infine, che nessuna valenza probatoria può essere attribuita alla documentazione prodotta dall'istante in data 23/09/2024, in sede di repliche, poiché tale specifica fase procedurale va utilizzata, esclusivamente, come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva (ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle

controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'allegato B alla delibera 194/23/CONS, "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica.").

Diversamente, mentre l'istante si gioverebbe di due momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza e in sede di replica), l'operatore si potrebbe avvalere della sola fase di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa.

In base a tanto, si ribadisce quindi l'impossibilità di accogliere le richieste, avanzate dall'istante, di rimborso e di adeguamento del canone.

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, 05/11/2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI