

DETERMINA 23 Fascicolo n. GU14/660326/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX /TIM S.p.A. (Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 02/02/2024 acquisita con protocollo n. 0032539 del 02/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 050 1300xxxx, n. 050 1300xxxx, n. 050 1302xxxx contesta all’operatore Tim S.p.A. (Kena mobile) di seguito Tim il ritardo nell’attivazione dei servizi in tecnologia fibra e la fatturazione indebita.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato:

- “Nel Novembre 2022, [faceva] richiesta di portare le proprie utenze in TIM con nuova fibra FTTH data la copertura confermata dal servizio clienti e dall’agente. Dopo una verifica da parte dei tecnici ad inizio 2023 è emerso un problema: il pozzetto fibra sulla strada era murato. Nonostante le ripetute richieste al gestore tramite mail, chiamate e relativi ticket, Tim ha sbloccato il pozzetto e attivato la fibra soltanto a Luglio 2023 (data richiesta era novembre 2022)”.
- Nel frattempo chiedeva “il passaggio della Telefonia NICI sulla nuova fibra e anche qui, dopo ripetuti solleciti, si (...) arriva[va] all’intervento del tecnico solo a fine settembre 2023 (dopo ben 2 mesi dalla richiesta)”.
- “Solo a Novembre 2023 arriva un ko della pratica per motivi mai chiariti”.
- “Dopo un anno dalla prima richiesta ed avendo il cliente più volte intimato Tim di procedere ad un definitivo cambio operatore, il cliente ha proceduto al cambio”.
- “Si fa presente che, malgrado tutto si è sempre regolarmente pagato le fatture con la promessa di rimborsi/storni mai avvenuti. L’operatore, come previsto dalla propria Carta dei Servizi, avrebbe dovuto provvedere all’attivazione del servizio richiesto, entro sessanta giorni (60) o entro tale termine avrebbe dovuto comunicare all’utente l’impossibilità di attivare il servizio richiesto. Difatti l’art. 3 comma 2 allegato A della Delibera Agcom n. 73/2011/CONS prevede che l’indennizzo di cui al comma 1 pari ad €. 7,50 per ogni giorno di ritardo è applicato anche nei casi”...di ritardo per i quali l’operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi di realizzazione dell’intervento o gli eventuali impedimenti.....”. Visto quanto sopra esposto si deve riconoscere all’istante l’indennizzo per la ritardata comunicazione dell’impossibilità di attivazione del servizio richiesto (Fibra) a partire dal 61 giorno successivo alla stipula del contratto”,
- Allegava le seguenti fatture che contesta

- “Fattura Dicembre 2023 Periodo: 01/11/23 – 30/11/23 Numero Fattura: 423072480049xxxx Data Emissione: 12/12/2023” dell’importo pari a euro 10,86 (Codice Contratto: 09955001xxxx).
- “Fattura Dicembre 2023 Periodo: 01/11/23 - 30/11/23 Numero Fattura: 8L0091xxxx Data Emissione: 12/12/2023” dell’importo pari ad euro 71,86. (“Codice Cliente: 09931867xxxx (...) Linea Telefonica: 0501300xxxx”).
- “Fattura Dicembre 2023 Periodo: 01/11/23 - 30/11/23 Numero Fattura; 8L0091xxxx Data Emissione: 12/12/2023” dell’importo pari a euro 75,43 (“Codice Cliente: 09932379xxxx (...) Linea Telefonica: 05013022xxxx”).
- “Fattura Dicembre 2023 Periodo: 01/11/23 - 30/11/23 Numero Fattura: 8L0091xxxx Data Emissione: 12/12/2023 importo pari a 51,73” (“Codice Cliente: 09931847xxxx (...) Linea Telefonica: 0501300xxxx”).

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- il “rimborso del pagato”;
- la “chiusura contratto rete fissa (a portabilità conclusa)”;
- lo “storno intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”;
- l’“indennizzo per mancata risposta ai reclami per € 300.00”;
- l’“indennizzo per ritardata attivazione fibra nonché mancata portabilità utenza per € 2.737,50 (considerando 1 anno dalla richiesta)”.

In data 31 gennaio 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 21 marzo 2024, ha preliminarmente richiamato che l’utenza interessata è l’“Utenza fissa n. 0501300xxxx - attiva”.

Nel richiamare i “fatti all’origine della controversia”, l’operatore ha indicato che “[l]a controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante, sulla presunta mancata attivazione di linea FIBRA. Assume l’istante di aver richiesto a TIM l’attivazione della connettività FIBRA da novembre 2022 e di aver ottenuto la linea solo a luglio 2023. Inoltre, assume di aver richiesto passaggio in NICI anch’esso ottenuto con ritardo”.

Preliminarmente l’operatore ha sostenuto l’“[i]nammissibilità dell’istanza di definizione per intervenuta violazione dell’art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS”. Sul punto ha evidenziato quanto segue:

- “L’art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS prevede che “In udienza (di conciliazione, n.d.a.) le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante”.
- “Nella precedente fase di conciliazione e nella presente fase di definizione, l’istanza è stata promossa in nome e per conto della XXX, il cui asserito rappresentante legale, non ha dimostrato la propria qualità, né tramite apposita visura né, tantomeno con il deposito di procura speciale”.
- “Si domanda, pertanto, in via preliminare che l’istanza venga dichiarata inammissibile per la violazione dell’art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS”.

Nel merito la società TIM ha eccepito come *“le avverse deduzioni e richieste siano anche generiche, infondate e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale”*.

L'operatore ha respinto la rappresentazione dei fatti dell'istante che *“sostiene di aver richiesto l'attivazione della FIBRA FTTH sul proprio impianto a TIM da novembre 2022 e di aver ottenuto la linea solo a luglio 2023; contesta anche la mancata lavorazione della migrazione in NICI dell'utenza”*. Al riguardo ha dedotto che *“[s]ulla scorta di tali presupposti, domanda di ottenere indennizzi e rimborsi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare la data in cui avrebbe aderito al nuovo piano tariffario da attivare sull'impianto”*.

L'operatore ha proseguito *“eccep[endo] l'infondatezza e la mancanza di prova delle allegazioni avversarie; l'istante, invero, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM”*. Sul punto ha evidenziato che *“controparte non ha neppure indicato, né tantomeno depositato tutte le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno, né provato il relativo pagamento. Non viene nemmeno fornita la copia del contratto siglato con TIM”*.

“In termini generali” ha notato che *“in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno, oltre a quello di documentarne il pagamento. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata “... stante l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita” (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS)”*. Ha supporto della propria posizione ha citato le delibere *“Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL”*.

La società TIM ha, altresì, messo in rilievo che:

- *“Non sono documentati reclami”*.
- *“Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa”*.
- *“Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate”*.

L'operatore ha dedotto anche l'*“Assenza dei disservizi lamentati. Insussistenza dei presupposti per la liquidazione d'indennizzi”*.

La società ha *“reputa[to] opportuno compiere le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, sulla scorta di quanto è emerso da controllo all'interno dei propri sistemi”*.

TIM ha richiamato che *“l'istante sostiene di aver subito disservizi indennizzabili, consistiti nella mancata attivazione di linea FIBRA richiesta da novembre 2022”*.

L'operatore TIM ha, quindi, evidenziato quanto di seguito richiamato:

- *“Le domande dell'istante non sono fondate. Infatti, in primo luogo, non vi è prova in atti dell'esistenza di alcuna proposta, volta alla attivazione dell'impianto n. 0501300xxxx in FIBRA, accettata da TIM”*.
- *“In caso di attivazione di linea FIBRA, l'accettazione della proposta, come condizione essenziale per la conclusione del contratto è prevista, oltre che della disciplina codicistica di cui all'art. 1326 c.c., anche espressamente nelle Condizioni generali di contratto offerta FIBRA (art. 4. Doc.1) in base alle quali “Il Contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'accettazione di TIM della richiesta del Servizio da parte del Cliente”*.
- *“A ciò si aggiunga che, in particolare, per quanto riguarda l'offerta FIBRA, l'attivazione di tale tecnologia risulta sempre subordinata alla verifica di fattibilità tecnica, legata alla*

specifica rete. Infatti, per l'attivazione della FIBRA il servizio è fornito nelle tecnologie FTTCab/FTTE (collegamento con casa cliente in VDSL2) o FTTH (collegamento con casa cliente in fibra ottica); sistemi che non sono presenti e non coprono l'intero territorio nazionale. Per tale ragione, la linea FIBRA non è mai automaticamente attivabile dall'operatore, tanto che TIM prevede nelle già richiamate Condizioni generali di contratto (cfr. art. 5 "Attivazione del Servizio" cfr. Doc.1) che, anche in caso di conclusione di un contratto "4. .. l'attivazione del Servizio sia subordinata alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del Contratto".

- *"L'attivazione della FIBRA, dunque, (stante l'impossibilità di individuare anticipatamente la collocazione dei collegamenti FTTCab/FTTE o FTTH) è sempre condizionata alla fattibilità tecnica, alla quale TIM riserva l'efficacia del contratto".*
- *"Nel caso di specie, pertanto, anche qualora l'istante avesse inoltrato una proposta a TIM per ottenere un nuovo impianto in FIBRA, ciò non avrebbe comunque obbligato TIM ad accettare, né tantomeno a procedere alla relativa attivazione".*

Fatte tali premesse, la società TIM ha ritenuto necessario *"comunque rilevare che a sistema il nuovo impianto FIBRA risulta essere stato attivato da aprile 2023 e, dunque, entro i termini di cui alle condizioni di contratto"*.

Da ciò ha concluso che è *"[e]vidente come nessuna censura possa, dunque, essere mossa nei confronti di TIM che, in alcun modo, risultava obbligata all'attivazione del servizio, in assenza della copertura tecnica e, comunque, in assenza di alcuna obbligazione contrattuale sul punto"*.

La società TIM ha inoltre ritenuto doveroso *"comunque rilevare come non risultino a sistema validi reclami, per le fattispecie sottoposte all'attenzione del Corecom inviati a TIM in data antecedente all'introduzione del presente procedimento"*.

In proposito ha richiamato *"il combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo i quali, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente") e, dall'altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato ("Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte")"*.

La società Tim ha, inoltre, sottolineato che *"[a] mente del regolamento applicabile, quindi, non è comunque possibile riconoscere l'indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo rispetto alla problematica oggetto di contestazione e, a fortiori, quando tale reclamo non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato, come nel caso di specie. Per le medesime ragioni non è invocabile l'applicazione della fattispecie di cui all'art. 12 della Delibera 347/2018. Non sussistono, dunque, i presupposti per riconoscere a favore dell'istante alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS"*.

Pertanto l'operatore ha concluso ribadendo che *"[o]gni richiesta di controparte dovrà pertanto essere rigettata"*. In ultimo ha chiesto che:

- debba essere accertata *"l'inammissibilità dell'istanza di definizione avversaria per intervenuta violazione dell'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS"*
- debba essere respinta *"l'avversa istanza in quanto generica, infondata in fatto e in diritto e, comunque, non provata per i motivi sopra esposti"*.

3. La replica dell'istante.

In data 24 aprile 2024, oltre i termini concessi per la presentazione di eventuali repliche, l'utente ha depositato il contratto sottoscritto TIM Business del 14 giugno 2022.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si evidenzia che:

- non si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione dell'operatore relativa all'inammissibilità dell'istanza per non avere il legale rappresentante “dimostrato la propria qualità”, in quanto di mera forma; di fatto nella documentazione agli atti, l'utente ha dichiarato sotto la propria responsabilità detta qualità assumendosene le conseguenti responsabilità.
- la presente disamina sarà limitata alle utenze oggetto della fatturazione allegata, nonché i numeri indicati come riferimento nel riquadro “*Disservizi segnalati*” nel formulario GU14 (n. 050 1300xxxx, n. 050 1300xxxx, n. 050 1302xxxx).
- la domanda *sub ii)* volta ad ottenere la “*chiusura contratto rete fissa (a portabilità conclusa)*” non può essere presa in considerazione in quanto si riferisce ad una circostanza rappresentata dallo stesso istante come futura ed ipotetica.

Sempre in via preliminare, si rendono necessarie alcune precisazioni in merito al contratto inserito dall'istante tardivamente, datato 14 giugno 2022 e riferito all'utenza n. 050 70xxxx

Tale documentazione e tale utenza non possono formare oggetto del presente procedimento.

Pertanto le doglianze lamentate nel GU14 non saranno riferite in questa sede ai documenti sopramenzionati, atteso che le circostanze ivi indicate non rientrano nell'ambito della presente istanza di definizione, né tanto meno nell'ambito del prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione.

Tale principio trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (*ex plurimis*, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR) ove, appunto, è riportato che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto a tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Dunque la presente disamina s'incentra sulla ritardata attivazione dei servizi fibra e la mancata attivazione del servizio NICI sulle numerazioni oggetto dell'istanza, sulla mancata portabilità dei predetti numeri, sulla fatturazione contestata e sulla mancata risposta ai reclami.

Sulla mancata/ritardata attivazione servizi e la mancata portabilità

L'istante ha lamentato la ritardata esecuzione del passaggio a fibra e la mancata attivazione del passaggio alla tecnologia NICI. Di contro l'operatore ha eccepito la genericità delle doglianze, e la correttezza del proprio operato.

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

Nel merito si precisa che l'istanza è scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Posto l'onere probatorio che incombe sulla parte istante ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che “[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”, si rileva che l'utente a supporto delle proprie richieste non produce le richieste di attivazione dei servizi e neppure la richiesta della portabilità riferita ai numeri oggetto della controversia con conseguente indeterminatezza dell'intervallo temporale rispetto al quale computare eventuali indennizzi.

In alternativa avrebbe potuto, ad esempio, produrre prova delle segnalazioni rivolte all'operatore TIM per ottenere quanto richiesto.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare la disdetta, le fatture contestate e la prova dell'avvenuto indebito pagamento delle medesime, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Ne consegue che la domanda *sub v)* volta ad ottenere l'“*indennizzo per ritardata attivazione fibra nonché mancata portabilità utenza per € 2.737,50 (considerando 1 anno dalla richiesta)*” non può essere accolta.

Sulla fatturazione contestata

Parte istante ha contestato le fatture allegare all'istanza emesse in mancanza di attivazione dei servizi. Di contro l'operatore nulla deduce di specifico se non la generale indeterminatezza delle richieste.

La doglianza può essere accolta nei termini di seguito indicati.

Innanzitutto si richiama che le fatture contestate sono le seguenti:

- “*Fattura Dicembre 2023 Periodo: 01/11/23 – 30/11/23 Numero Fattura: 423072480049xxxx Data Emissione: 12/12/2023*” dell'importo pari a euro 10,86 (*Codice Contratto: 09955001xxxx*).
- “*Fattura Dicembre 2023 Periodo: 01/11/23 - 30/11/23 Numero Fattura: 8L0091xxxx Data Emissione: 12/12/2023*” dell'importo pari ad euro 71,86. (“*Codice Cliente: 09931867xxxx (...) Linea Telefonica: 0501300xxxx*”).
- “*Fattura Dicembre 2023 Periodo: 01/11/23 - 30/11/23 Numero Fattura; 8L0091xxxx Data Emissione: 12/12/2023*” dell'importo pari a euro 75,43 (“*Codice Cliente: 09932379xxxx (...) Linea Telefonica: 05013022xxxx*”).
- “*Fattura Dicembre 2023 Periodo: 01/11/23 - 30/11/23 Numero Fattura: 8L0091xxxx Data Emissione: 12/12/2023 importo pari a 51,73*” (“*Codice Cliente: 09931847xxxx (...) Linea Telefonica: 0501300xxxx*”).

In primis, con riferimento alla predetta richiesta di storno/rimborso dell'istante, si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006 n. 947) l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi

L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, inoltre, ha più volte richiamato che “*la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta*” (Delibere Agcom n. 10/05/CIR, n.85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR, n. 13/CIR).

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell’istante circa la mancata attivazione dei servizi richiesti, la società TIM ha lasciato incontestata sul punto la posizione espressa in istanza.

Inoltre, la società Tim non ha addotto alcuna evidenza probatoria a sostegno della correttezza della propria condotta, non ottemperando, pertanto, all’onere probatorio su di essa gravante ai sensi dell’art. 1218 c.c. e del costante orientamento di questa Autorità.

Sul punto non può che rilevare la circostanza che l’operatore TIM non abbia depositato i tabulati del traffico a riprova della fruizione dei servizi suddetti, laddove avrebbe dovuto, al fine di provare l’esattezza della fatturazione, depositare copia del traffico voce e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. Viceversa, come detto sopra, la società TIM si è limitata ad osservare genericamente l’indeterminatezza della domanda dell’istante, anche a fronte dell’allegazione delle predette fatture.

Ne consegue che gli addebiti sulle utenze fissa *de quibus* sono prive di causa e, pertanto, l’operatore Tim è tenuto allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) delle seguenti fatture, al netto delle spese dovute per eventuali apparati.

- “*Fattura 423072480049xxxx Data Emissione 12/12/2023*” (Codice Contratto: 09955001xxxx)
- “*Fattura 8L0091xxxx Data Emissione: 12/12/2023*” (“Codice Cliente: 09931867xxxx (...) Linea Telefonica: 0501300xxxx”)
- “*Fattura 8L0091xxxx Data Emissione: 12/12/2023*” (“Codice Cliente: 09932379xxxx (...) Linea Telefonica: 05013022xxxx”)
- “*Fattura 8L0091xxxx Data Emissione: 12/12/2023*” (“Codice Cliente: 09931847xxxx (...) Linea Telefonica: 0501300xxxx”).

L’operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta ai reclami

La parte istante lamenta la mancata risposta al reclamo da parte dell’operatore.

La domanda *sub iv)* volta ad ottenere l’“*indennizzo per mancata risposta ai reclami per € 300.00*” non può essere accolta, atteso che agli atti non risulta depositato alcun reclamo asseritamente ritenuto inevaso.

DETERMINA

TIM S.p.A. (Kena mobile) in parziale accoglimento dell’istanza del 02/02/2024, è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa – contabile, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia) delle seguenti fatture, al netto delle spese dovute per eventuali apparati.

- *“Fattura 423072480049xxxx Data Emissione 12/12/2023” (Codice Contratto: 09955001xxxx)*
- *“Fattura 8L0091xxxx Data Emissione: 12/12/2023” (“Codice Cliente: 09931867xxxx (...) Linea Telefonica: 0501300xxxx”)*
- *“Fattura 8L0091xxxx Data Emissione: 12/12/2023” (“Codice Cliente: 09932379xxxx (...) Linea Telefonica: 05013022xxxx”)*
- *“Fattura 8L0091xxxx Data Emissione: 12/12/2023” (“Codice Cliente: 09931847xxxx (...) Linea Telefonica: 0501300xxxx”)*.

Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell’Autorità e del Corecom.

Il dirigente
Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)