AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 35/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/668324/2024)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 27/06/2024;

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 legislativa 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 12/03/2024 acquisita con protocollo n. 007XXX del 12/03/2024;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 27/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite di Federconsumatori, lamenta i seguenti problemi nei confronti di TIM XXX, di seguito TIM, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 12/03/2024; la procedura di conciliazione paritetica si è conclusa negativamente in data 13/12/2023), quanto segue.

"Io sottoscritto XXX, sono figlio di XXX, il quale è intestatario di utenza fissa avente numero 05XXXXX a far tempo dal 1980; in particolare precedentemente era da lui goduto servizio TUTTO VOCE, modificato con conforme contratto di Febbraio 2018 per predisposizione servizio ADSL con servizio dedicato, avendo necessità di godere di connessione stabile presso la propria residenza.

Rileviamo invero, come da documentazione allegata alla presente, il 06/02/2018 è stata emessa comunicazione su carta intestata, indirizzata all'attenzione del Sig. XXX, di attivazione di promozione INTERNET IN REGALO, con invio al domicilio di conforme modem – da sanare in N° 48 rate – e conseguente mutamento del canone mensile previsto che si sarebbe sensibilmente ridotto, passando da una quarantina di euro a circa una ventina o poco più.

Purtroppo, nonostante quanto contrattualmente predisposto e l'invio in modo conforme al domicilio dell'assistito di terminale modem – posto in fattura e ad oggi completamente sanato per tutta l'interezza di rate previste – di fatto il canone offerta da

Voi posto a carico non ha subito alcun mutamento, richiedendo al Sig. XXX il saldo dell'opzione TUTTO VOCE anziché quanto successivamente posto per il godimento di conforme servizio internet.

Purtroppo i Ns assistiti, consci dell'aggravio subito nel merito del costo del modem, non hanno mai contestato prima di quest'anno quanto a loro posto a carico, non ponendo troppa attenzione in quanto da Voi emesso, ma portando il tutto semplicemente in pagamento.

In particolare a Gennaio 2023, oltre che lamentare la predisposizione offerta da Voi posta a contratto, ove non Vi è traccia della predisposizione servizio ADSL, è stata richiesta anche la voltura nominale del contratto, essendo venuto a mancare il Sig. XXX e volendo subentrare a livello contrattuale il figlio XXX.

Rileviamo invero che presso il negozio ove il Ns assistito ha rilevato tutte le criticità sopra esposte, il XXX ha dovuto economicamente corrispondere € 38,00 in modo non giustificato, asserendo il dipendente come detto importo servisse per sanare i vizi pendenti sulla pratica.

Purtroppo nonostante il nostro assistito abbia fornito le proprie generalità ed il proprio IBAN per attivare la domiciliazione e quale canale per conforme ottenimento di rimborso, ad oggi nulla è stato posto.

In particolare rileviamo emissioni contabili continuative intestate ancora al Sig. XXX, ove però è posto quale cliente il Sig. XXX; quale abbonamento Vi è ancora la formula TUTTO VOCE con conseguente aggravio della posizione economica dell'associato.

Rileviamo come il Sig. XXX esasperato dalle continue pretese esose ed erronee e posta la mancanza reiterata di assistenza, ha provveduto a sospendere a Voi il pagamento, attendendo che gli venisse riconosciuto il conforme rimborso e il tanto richiesto adeguamento contabile.

La linea è stata successivamente sospesa per morosità ed è stata poi riattivata a fronte della presentazione di reclamo mediante la scrivente con protocollo N° XXXX-2023-ER-1022.

Non essendo però concordi con riscontro pervenuto, siamo con la presente a richiedere istruttoria di conciliazione.

Visto e considerato quanto sopra esposto siamo a chiedere di:

• Attuare rettifica contabile, modificando la contrattualistica erronea assoggettata ad utenza 05XXXXX, predisponendo il servizio ADSL con il corretto canone economico mensile e rettifica dell'intestazione fattura;

• Rimborso economico di tutte le eccedenze dei conti emessi, a far tempo da Febbraio 2018, con ammontare economico erroneo;

• Riconoscimento indennizzo per mancata assistenza, mancata predisposizione contrattuale conforme, fatturazione indebita e per la spesa sostenuta dal Ns assistito per la difesa dei propri diritti;".

2. La posizione dell'operatore

TIM, con memoria in data 29/04/2024, rileva quanto segue.

L'istante, in estrema sintesi, contesta una difformità contrattuale e costi asseritamente non dovuti.

Ebbene, le doglianze di parte istante sono infondate in fatto e in diritto per il seguente ordine di rilievi.

Preliminarmente, si evidenzia che dall'1.5.2015, sulla linea fissa di controparte (05XXXXXX) era attiva l'offerta "TUTTO VOCE", da cui un estratto del sistema (prodotto).

Successivamente (26.1.2018), Tim, attivava gratuitamente a favore dell'istante il servizio "Internet in regalo", rispetto cui non era previsto alcun costo di attivazione o di abbonamento mensile, ma soltanto l'addebito (eventuale) del modem, qualora il cliente ne facesse espressa richiesta.

In altre parole, quindi, all'istante veniva data la possibilità di navigare in Internet senza alcun costo.

Di seguito, per immediatezza di lettura, si riportano alcuni estratti (prodotti).

Ciò premesso, si ritiene opportuno produrre agli atti anche copia della fattura di dicembre 2017, pari ad € 58,65 (allegata) contenente i canoni di ottobre e novembre 2017, dalla quale si evince il costo della richiamata promozione "Tutto Voce" e dei servizi abbinati ad essa.

Si ritiene utile produrre altresì copia della fattura giugno 2018 (allegata) di € 31,91, dalla quale si evince che, oltre al cambio della periodicità di invio fattura (da bimestrale a mensile) non risultano variazioni di costi, né tanto meno addebiti aggiuntivi riferibili al modem, mai addebitato.

Sempre estratto dalla documentazione di controparte, peraltro, si evidenzia quanto riportato in fattura in merito alla gratuità dell'offerta "internet in regalo" (prodotto).

Successivamente, in data 4.1.2023, veniva richiesto il subentro della linea de qua, dal Sig. XXX al Sig. XXX, attuale intestatario della linea.

Ciò premesso, le fatture emesse da Tim risultavano saldate sino alla fattura di maggio 2023 inclusa.

Sul punto è opportuno rammentare che non risultano nei sistemi gestionali Tim reclami scritti o segnalazione telefoniche ad oggetto quanto sopra, eccetto il reclamo scritto del settembre 2023.

Superfluo è anche solo rammentare che in assenza di contestazioni, quindi, le fatture si intendono accettate da parte dell'utente.

Il saldo delle fatture, infatti, veniva inspiegabilmente (stante, appunto, l'assenza di reclami) interrotto a partire dalla fattura di giugno 2023.

Successivamente, in data 16.7.2023, con l'emissione della fattura luglio 2023 (allegata), Tim inoltrava comunicazione di modifica delle condizioni economiche dell'offerta Tutto Voce da cui un estratto (prodotto).

A controparte, quindi, veniva data comunicazione di quali sarebbero state le modifiche contrattuali e rispetto cui, inoltre, veniva (naturalmente) data anche la possibilità di esercitare il diritto di recesso dal contratto di cui si discute.

Un diritto di recesso, è bene specificarlo, senza penali né costi di disattivazione che, tuttavia, l'istante non ha mai richiesto (prodotta schermata indicante modalità per esercitare il recesso).

Ciò detto, Tim inoltrava nel maggio e nel luglio 2023 dei solleciti di pagamento, correttamente recapiti all'istante come da esito di spedizione ivi prodotti (allegati); tuttavia, stante il perdurare della morosità, il Gestore, in conformità alle Condizioni Generali di Abbonamento (allegate), provvedeva a sospendere la linea per morosità in data 12.9.2023.

Sul punto si precisa che, in caso di mancato pagamento delle fatture da parte dell'utente, Tim può limitare l'utilizzo del servizio dati, lasciando che l'utente continui ad usufruire del servizio voce, potendo generare un traffico sia in entrata che in uscita.

Fatto salvo quanto sopra, il Gestore forniva altresì riscontro scritto al reclamo avversario in data 13.10.2023 (allegato).

Orbene, quanto ampiamente sopra dedotto chiarisce una volta per tutte come: l'attivazione di "internet in regalo" sia stata gratuita e senza la previsione di alcun modem (che infatti non è stato addebitato nel 2018 né nel 2019); sulla linea dell'istante, sia sempre stata attiva l'offerta "Tutto Voce", la cui modifica delle condizioni economiche è stata correttamente comunicata con la fattura di luglio 2023, senza che controparte

esercitasse il diritto di recesso; tutte le fatture emesse (sino al conto di maggio 2023 compreso) sono state saldate senza mai essere oggetto di contestazione; il traffico dati è sempre stato attivo dal febbraio 2018 e, infatti, la legittima sospensione della linea per morosità, ha bloccato unicamente il traffico telefonico, e non anche quello dati.

In conclusione, si eccepisce l'inammissibilità della domanda avversaria ad oggetto l'indennizzo per "la spesa sostenuta dal Ns assistito per la difesa dei propri diritti" rammentando come l'odierna procedura sia totalmente gratuita e come controparte, peraltro, non abbia versato agli atti alcuna prova attestante le presunte spese sostenute e ad oggi del tutto indimostrate.

In ragione di quanto esposto, si ritiene dunque evidente la correttezza del proprio operato, contestandosi integralmente le domande avanzate ex adverso.

Si ribadisce che ad oggi persiste un insoluto pari ad € 353,42 che, diversamente, dovrà essere integralmente saldato dalla parte istante.

Tutto ciò premesso, previa conferma del proprio operato, chiede il rigetto integrale delle domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante, trattabili congiuntamente, non possono trovare accoglimento per i motivi di seguito descritti.

L'istante richiede: rettifica contabile, modifica della contrattualistica erronea, predisposizione del servizio ADSL con il corretto canone economico mensile e rettifica dell'intestazione fattura; rimborso economico di tutte le eccedenze dei conti emessi, da febbraio 2018; riconoscimento indennizzo per mancata assistenza, mancata predisposizione contrattuale conforme, fatturazione indebita.

A supporto di tali richieste non produce, tuttavia, alcunchè che confermi quanto riferito e che smentisca la ricostruzione dei fatti fornita da TIM in memoria.

Agli atti, infatti, risultano allegate dall'istante, esclusivamente, fatture relative a giugno e luglio 2023, comunicazione di Tim in data 06/02/2018 relativa all'attivazione della promozione "Internet in regalo", prova di avvenuti pagamenti non meglio identificati (documentazione, di per sé, non significativa in riferimento a quanto contestato), nonché, infine, riscontro in data 13/10/2023 di TIM a reclamo inoltrato a settembre 2023, dunque, del tutto tardivamente rispetto ai fatti in contestazione.

Al riguardo, deve evidenziarsi che, 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 assurgendo alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante.

Consegue da ciò che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti (del tutto carente, come detto) 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, a tal riguardo, 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).

Deve altresì evidenziarsi come non risulti allegata agli atti copia di alcun reclamo (a parte quello tardivo di cui si è detto) sporto dal medesimo istante avverso le fatture ricevute, riportanti gli addebiti qui contestati.

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 previe 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'assenza di reclami inoltrati osta altresì all'accoglimento di eventuali indennizzi richiesti, stante il disposto di cui all'art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai sensi del quale

"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 (…)".

Gli indennizzi richiesti non rientrano, peraltro, in nessuna delle fattispecie previste come indennizzabili ai sensi dello stesso allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, più sopra citato.

Neppure la richiesta di rimborso delle spese di procedura può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta a fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

Rispetto, poi, alla richiesta di rettifica dell'intestazione della fattura, risulta essere già stata effettuata, da parte di TIM, una segnalazione all'ufficio competente (v. quanto riportato nel riscontro al reclamo di settembre 2023), in merito alla quale l'istante non ha eccepito alcunchè.

Così come, più in generale, il medesimo istante non ha eccepito alcunchè rispetto a quanto riportato in memoria dall'operatore, smentendo la ricostruzione di questi, pur essendo stato messo nelle condizioni di farlo: difatti, la comunicazione di avvio del procedimento (in atti a fascicolo con protocollo n. 0078736/2024) precisava che

"… mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto …".

In base a tanto ed alla documentazione agli atti, si ribadisce, dunque, l'impossibilità di accogliere le richieste qui avanzate.

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, 27/06/2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca