

DELIBERA N. 43 -2024

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/462615/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte dell'11/12/2024;

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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”* e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 05/10/2021 acquisita con protocollo n. 0393029 del 05/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue:

“Rendo noto che in data 08/02/202, ho provveduto ad inviare, tramite PEC, la richiesta di disdetta immediata, SOLO PER LA PARTE ADSL e NON DEL NUMERO FISSO, della linea intestata a XXX, con Piva n. XXX, relativa all'utenza XXX, oltre alla richiesta di cessare la numerazione mobile XXX attivata per errore dalla Agenzia Tim che ci ha contrattualizzato e quindi da me MAI richiesta. In data 13/05/2021, ho inviato altra richiesta di disdetta per il contratto associato al numero fisso XXX intestato a XXX, in quanto non è stato eseguito il passaggio di codice di migrazione con portabilità del numero XXX, il codice di migrazione IUUXXX001J. Quindi ho richiesto l'annullamento linea a me non interessata. In data 01/07/202, ho provveduto a contestare mezzo Pec la fattura numero 6820200301000040 di euro 292,80, in quanto mi vengono addebitati costi per l'acquisto di un prodotto mai ricevuto e tanto meno installato da un tecnico Tim. In data 10/07/2021, ho inviato mezzo pec la richiesta di cessazione del contratto con numero telefonico XXX intestato a XXXP.IVA XXX presso residenza a Borgaro Torinese, in quanto avevo richiesto la portabilità dei numeri mai avvenuta e ad oggi per causa di Tim mi trovo con 2 adsl da pagare. In data 21/07/2021 ho chiesto info in merito alla restituzione dei due modem a me dati: mod zxhn h338x uno con s/n ZTE9G9LL8E25095 uno con s/n ZTE9G9LLAY15926. Tengo a precisare che a tutte le comunicazioni, segnalazioni e reclami di cui sopra, ad oggi non ho ricevuto nessun tipo di riscontro. Pertanto vista l'inerzia di Tim, ho chiesto la portabilità ad altro gestore, nello specifico Vodafone Italia Spa”.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) La cessazione in esenzione di spese delle utenze XXX XXX;
- 2) lo storno di tutta la posizione debitoria, sino a fine ciclo fatturazione;
- 3) l'indennizzo di € 800,00 per mancata portabilità della numerazione XXX;
- 4) l'indennizzo di € 1.000,00 per le mancate risposte alle pec allegate al presente fascicolo documentale;
- 5) il contributo per le spese sostenute, in forza del diritto del consumatore, con riferimento all'Art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

“La società istante si duole del mancato rientro della linea n. XXX, della ritardata cessazione delle utenze, nonché dell'addebito di costi per un prodotto asseritamente mai richiesto. Chiede lo storno integrale dell'insoluto, nonché il riconoscimento degli indennizzi normativamente previsti.

Le doglianze di parte istante sono infondate in fatto ed in diritto per i motivi di seguito esposti ed in quanto tali andranno rigettate.

Preliminarmente si eccepisce l'incompetenza del Corecom adito a decidere sull'odierna controversia, vertendo la stessa su un lamentato ritardo nella procedura di portabilità della linea. Invero, l'art. 22 comma 1 Delibera 353/19/CONS, prevede che “La definizione delle controversie aventi a oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori è di competenza dell'Autorità”. Per tale ragione, si eccepisce l'incompetenza del Corecom adito a decidere la controversia, in favore di Agcom.

In via ulteriormente preliminare si eccepisce l'inammissibilità della richiesta di riconoscimento dell'indennizzo per la ritardata portabilità dell'utenza n. XXX. L'art. 14 comma 4 Delibera 347/18/CONS prevede infatti che “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.”

A prescindere dunque dall'infondatezza della domanda in parola, si rileva l'inammissibilità della stessa in quanto non è presente agli atti alcun reclamo presentato a TIM circa la ritardata portabilità della linea n. XXX.

Fatto salvo quanto sopra esposto, si procederà a dimostrare la correttezza dell'operato di TIM SpA.

Palesamente infondata è la domanda relativa alla ritardata portabilità dell'utenza n. XXX. Controparte afferma infatti che la linea n. XXX sia stata attivata per permettere la portabilità del DN XXX. Ma, dalla lettura del contratto di attivazione dell'utenza n. XXX (doc.n.1), non si evince alcuna richiesta di portabilità, bensì una semplice nuova attivazione.

Parimenti priva di fondamento è la rimostranza relativa alla mancata cessazione del servizio ADSL attivo sull'utenza n. XXX, richiesta in data 8.02.2021. La linea in parola era infatti attiva – è poi migrata il 3.05.2021 ad OLO – in tecnologia Fibra (segnatamente FTTH) dal 15.01.2021 (doc.n.2) e, per tale ragione e stante la natura tecnica della linea, non era possibile provvedere alla sola cessazione della componente dati.

Si contesta altresì la domanda di storno degli importi addebitati per i router. In primo luogo, risultano addebitate le rate di un unico router Wi-Fi, presenti nel conto di chiusura della linea n. XXX (doc.n.3). Tali importi sono stati correttamente fatturati, essendo l'apparato in vendita rateale, e non a noleggio, così come previsto dal contratto sottoscritto (cit. doc.n.1).

In conclusione, si ribadisce la correttezza della fatturazione del contratto mobile (doc.n.4). La cessazione è stata infatti eseguita nei termini contrattualmente previsti, così come comunicato con missiva del 17.02.2021 (doc.n.5).

Non potranno neppure essere riconosciute le spese di procedura, considerato che il procedimento di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuito e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (Conforme è il recente costante orientamento Agcom, si vedano, ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR).

Alla luce di quanto esposto e dedotto, è evidente la correttezza dell'operato di TIM SpA, che dovrà andar esente da qualsivoglia addebito di responsabilità. Si precisa che ad oggi persiste un insoluto pari ad € 2273,30 (doc.n.6) relativo alle linee fisse e di € 94,29 lato mobile”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si rigetta l'eccezione sollevata dal gestore riferita all'incompetenza di questo Ufficio a decidere sull'odierna controversia, in quanto si è rilevato che quest'ultima richiami solo marginalmente aspetti afferenti ad una non meglio individuata portabilità della linea XXX, in ordine alla quale parte istante si è peraltro limitata solo a scarni accenni che non consentono, stante la loro indeterminatezza ed insufficienza, alcun accoglimento della relativa domanda posta sub 3).

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le restanti richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

Per quanto riguarda la richiesta sub 1) di cessazione in esenzione spese delle utenze XXX e XXX, posto che entrambe sono state già cessate, occorre valutare se la loro disdetta sia stata effettuata per giusta causa e, di conseguenza, possano sussistere gli estremi per una chiusura del rapporto in esenzione costi.

Nel caso di specie parte istante afferma che l'utenza mobile sia stata attivata erroneamente ma al riguardo non fornisce alcun elemento atto a individuare l'errore (rendendo, pertanto, il medesimo indeterminato) né tantomeno l'eventuale responsabilità del gestore; va peraltro evidenziato che, nemmeno a fronte della produzione da parte di Tim di contratto regolarmente sottoscritto, parte attorea ha eccepito e/o contestato nei termini proceduralmente concessi.

Quanto poi all'utenza fissa XXX (per la quale risulta essere presente un contratto di attivazione di nuovo impianto, sottoscritto in data 02/12/2020), parte istante, pur sostenendo che la stessa sia stata attivata esclusivamente per permettere la portabilità del DN XXX, neppure in questo caso ha fornito prova idonea a dimostrarne la necessità in seno alla procedura di migrazione e conseguentemente risulta impossibile per l'Ufficio scrivente avallare la tesi di S.T.A.C (non potendo escludere per esempio che l'attivazione potesse essere volta al mero ottenimento di una nuova linea).

Si ritiene, pertanto, non accoglibile la richiesta in esame.

La richiesta posta sub 2) di storno della posizione debitoria sino a fine ciclo fatturazione non può essere accolta poichè occorre evidenziare che parte istante non si è premurata di dettagliare/indicare gli importi di cui chiede la restituzione, né ha prodotto le fatture in cui questi sarebbero contenuti.

A tal riguardo si richiama l'orientamento costante di Agcom 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).

Deve essere inoltre rigettata la richiesta posta sub 4) di liquidazione di un indennizzo di euro 1.000,00 per la mancata risposta alle PEC in quanto non vi è prova dell'invio delle stesse e quindi della corretta ricezione da parte del gestore.

Relativamente, infine, alla richiesta del rimborso delle spese di procedura, si precisa che la richiesta medesima non può essere accolta, stante la gratuità della procedura tramite la piattaforma Conciliaweb e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata da XXX sas nei confronti di TIM spa per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Torino, 11 dicembre 2024

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli