

	Presidente	Marco Mazzone Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 4 del 30 gennaio 2025

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/703224/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzone Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini		X
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/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;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 18/09/2024 acquisita con protocollo n. 0242841 del 18/09/2024;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXXXXXXXXXX cliente, di TIM dal 2 marzo 2023, fa presente che a partire dal 1^a agosto 2023 ha cambiato il gestore telefonico e, successivamente, ha ricevuto varie fatture da parte della stessa TIM di cui ne contesta la validità giuridica e contrattuale.

L'utente, quindi, chiede:

- i. l'annullamento di tutte le fatture inviate da TIM a partire dal 1^a agosto 2023;
- ii. un indennizzo per il disservizio patito

2. La posizione dell'operatore

Dall'istruttoria eseguita da TIM è emerso che per la linea oggetto di contestazione non sono presenti ordinativi di migrazione né richieste di cessazione linea.

Nel fascicolo documentale di controparte, inoltre, non sono state allegate richieste di cessazione linea o di migrazione o fatture di altro gestore con la numerazione fatturata che provino la migrazione (o almeno la richiesta) della linea XXXXXXXXXXXX ad altro gestore.

Nei sistemi di TIM non risultano neppure reclami per i presunti e generici disservizi lamentati dall'istante né per le fatture emesse da TIM. La linea XXXXXXXX è stata cessata da TIM per morosità in data 29.02.2024 a fronte di un insoluto di € 541,55= per i conti da settembre 2023 ad aprile 2024.

Si precisa che la cessazione per morosità della linea è stata preceduta da appositi solleciti di pagamento e preavviso di risoluzione contrattuale.

Per completezza espositiva, si evidenzia altresì che la linea in oggetto è stata attivata da Tim in data 2.3.2024 in seguito ad un ordinativo web.

Il contratto inviato da TIM è stato firmato dall'utente tramite *digital confirmation*.

L'acquisto tramite web comprendeva anche la vendita di un pc Onda Oliver 15,6 plus al costo di € 288,00 suddiviso in 36 rate da € 8,00 ognuna. L'istante ha saldato solo 5 rate del prodotto per un totale di € 48,00 e pertanto parte dell'insoluto è composto dalle rate residue del pc in oggetto per € 240,00.

Si conferma pertanto la correttezza dell'operato di Tim e che nulla è dovuto all'utente.

Tim chiede il rigetto integrale delle domande avversarie in quanto inammissibili nonché infondate in fatto e in diritto

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, deve ritenersi che le richieste dell'istante non possano trovare accoglimento e debbano essere respinte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: sotto il profilo dell'assolvimento dell'onere probatorio, gravante in capo all'utente per il disservizio lamentato e in capo all'operatore con riferimento ai fatti modificativi, estintivi o impeditivi, deve rilevarsi, da un lato, come l'istante non abbia in alcun modo contestato il fatto – allegato a difesa dall'operatore - che per la linea oggetto di contestazione non sono presenti ordinativi di migrazione né richieste di cessazione linea e, dall'altro, come non abbia fornito alcun elemento documentale a sostegno della propria prospettazione, quali, ad esempio, eventuali richieste di cessazione linea o di migrazione o fatture di altro gestore con la numerazione fatturata che provino la migrazione (o almeno la richiesta) della linea XXXXXXXXXX ad altro gestore.

A quanto precede bisogna altresì aggiungere il fatto che l'istante non ha prodotto in atti alcun reclamo avente ad oggetto le fatture emesse successivamente alla (presunta) migrazione, in palese contrasto con quell'orientamento, pacificamente consolidato, che prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture (come nel caso de quo) può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specificino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2015).

Non da ultimo è doveroso rilevare che la richiesta di integrazione documentale inoltrata a parte ricorrente dagli uffici del Corecom in data 18.09.2024 è rimasta totalmente priva di riscontro.

Tutto ciò rende la domanda generica e non circostanziata, tale da impedire all'organo giudicante, di valutarne la fondatezza.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) giova richiamare quell'ormai consolidato orientamento dell'Agcom (vd. delibere n. 4/16/CIR; n. 541/16/CONS; n. 23/16/CIR; n. 35/17/CIR; n. 93/17/CONS; n. 171/17/CIR) il quale ha precisato che a fronte dell'indebita fatturazione non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì solo la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, di talché la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXX nei confronti di Tim S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.