

	Presidente Componenti	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi
--	--------------------------	--

Deliberazione n. 10 del 3 febbraio 2021

OGGETTO: Definizione della controversia XXX di V. B. / TIM SPA (KENAMOBILE) (GU14/299917/2020).

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
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "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 la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom 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 XXX DI V. B. del 02/07/2020 acquisita con protocollo n. 0283774 del 02/07/2020;

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

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Per quanto riguarda la rete mobile, l'utente contesta la mancata disattivazione delle ricariche automatiche e dei servizi digitali, richiesta tramite PEC.

Lamenta, inoltre, che dal mese di luglio 2019 la numerazione 340233xxxx è stata bloccata per credito esaurito e, di conseguenza, la sim non ha più funzionato. Per quanto riguarda la rete fissa, contesta il fatto che la linea ADSL 20 MB, installata nella sede principale (Via degli xxx, Quinto Vicentino) è stata interessata da numerosi interruzioni, durate anche giorni interi, e che tale problematica tecnica, pur segnalata a TIM, non è mai stata risolta.

Nella sede secondaria (Via xxx, xxx - Quinto Vicentino) contesta il fatto che sebbene fosse stata concordata, a livello commerciale ed indicata in contratto, l'attivazione di una linea ADSL 20MB con profilo TIM TUTTO a € 35,00 al mese (comprensivo di Router), tale profilo non è mai stato rispettato e le fatture emesse dalla data di attivazione sono risultate sempre di importo superiore, pari a € 150,00= a bimestre.

A fronte di tali problematiche, l'utente si è visto costretto, a suo dire, a disattivare la linea n. 0444-35xxxx, attivando, in sostituzione, la nuova linea con numerazione 0444-35xxxx, sempre con il profilo TIM TUTTO. Anche per questa nuova numerazione, l'utente riscontrava l'addebito fatture di molto superiori al profilo tariffario richiesto contrattualmente.

Rileva, inoltre, che TIM non ha mai disattivato l'utenza n. 0444-35xxxx che ha continuato a generare fatture, anche se afferma di aver inviato sia una PEC di disdetta che una PEC di reclamo.

Nel corso del marzo 2018, il ricorrente ha chiesto l'attivazione di una nuova linea dati profilo ADSL PROFESSIONAL per la nuova sede di Via xxx, linea che, però, non ha mai funzionato, mentre le relative fatture continuavano ad essere emesse.

L'utente chiede, quindi:

- i. lo storno totale delle fatture insolute emesse sino alla data di conciliazione;
- ii. ii. lo storno totale fatture emesse per linea attivata in sede a Bolzano Vicentino;
- iii. iii. lo storno totale delle fatture di prossima emissione sino alla data di conciliazione;
- iv. iv. lo storno degli importi errati emessi per ogni fattura relativa alla linee installate in via Muttona, 2 - Quinto Vicentino.

2. La posizione dell'operatore

TIM, nella propria memoria difensiva rileva che in Via xxx - Quinto Vicentino, in data 09/02/2017 era stato attivato il nr. 044435xxxx RTG + ADSL.

Evidenzia che l'unica segnalazione presente nei sistemi è quella dell'11.12.2017 che è stata risolta in data 12.12.17 con la seguente nota: “impianto cliente pc: 25 presa terminale riparato prima presa effettuato prove con titolare della linea tutto regolare”. In Via Muttona Quinto Vicentino in data 30/03/2017 è stato attivato il nr. 044435xxxx, RTG + ADSL. Il contratto è stato stipulato con l'agenzia Mediatel Italia alla quale Tim ha chiuso il mandato a febbraio 2020 e di conseguenza il contratto stesso non è più visualizzabile ne' rintracciabile nei sistemi.

TIM evidenzia, altresì, che non è mai pervenuto un reclamo per la fatturazione errata. La linea è stata cessata per morosità in data 19/07/2019 e non perché sostituita dal nr. 044435xxxx tutt' oggi attivo. La linea 0444 35xxxx è stata attivata in data 28/12/2018 sempre su contrattualizzazione agenzia di vendita Mediatel Italia. Anche per questa il cliente asserisce di aver avuto addebito costi superiori a quanto concordato, ma non ha mai reclamato per fatturazione errata o non conforme. T

IM rileva che per le fatture di tutte le linee ci sono stati sicuramente aumenti dovuti alle varie manovre unilaterali che si sono susseguite, ma rileva, altresì, che l'utente non ha mai inviato formali richieste di mancata accettazione delle manovre tariffarie. La linea 044435xxxx, attivata in data 01/03/2019, è stata cessata per morosità in data 18/10/2019.

TIM, anche in questo caso, evidenzia che non ci sono reclami e non c'è nessuna segnalazione di disservizio, precisando che, diversamente da quanto afferma l'utente, non è mai stata attivata un'Adsl

Professional, ma una semplice RTG + Adsl a pacchetto e che per questa linea, il cliente non ha mai pagato nessuna fattura.

Per il mobile, TIM dichiara che non risultano segnalazioni da parte del cliente circa l'avvenuto esaurimento del credito residuo della scheda 340233xxxx, in quanto l'unica segnalazione presente a sistema è la PEC del 22.02.2019 che è stata regolarmente gestita con riscontro scritto del 07.03.2019 e 08.03.2019.

Non risulta a sistema nemmeno la richiesta di cessazione dei servizi di ricarica automatica e csp. TIM evidenzia, infine, che sul contratto risultano ancora attive 3 linee che continuano a fatturare e che le due linee cessate per MNP ad ottobre 2019 non sono stati addebitati corrispettivi di recesso anticipato in quanto cessate a vincolo contrattuale di 24 mesi scaduto.

CHIEDE, quindi, il rigetto delle domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante debbano essere rigettate.

Si osserva, infatti, che l'istanza risulta quantomeno generica e soprattutto non documentata.

Si deve innanzitutto rilevare che non risulta assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento".

La delibera n. Agcom 70/12/CIR, ha stabilito che in materia di onere della prova, "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente".

Si rileva, inoltre, che il ricorrente non ha prodotto agli atti nessun reclamo formale scritto, in relazione alle fatture emesse.

Le Condizioni generali di contratto prevedono, infatti, che i reclami in merito agli importi addebitati in fattura devono essere inviati entro i termini di scadenza della fattura stessa. In assenza di contestazioni, quindi, le fatture si intendono accettate da parte dell'utente.

Va richiamata, in proposito, una pronuncia del Corecom Puglia (Delibera n. 22/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione, che: "la richiesta di storno/rimborso della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate".

Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni.

In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza n. 12054/12 ed il Tribunale di Roma con la sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate.

Va menzionata, inoltre, la Delibera Agcom n. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture....., alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture"

Si riafferma, quindi, che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro, assume un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze.

Giova infine rilevare che nonostante l'utente, nella propria memoria di replica, per altro presentata in ritardo rispetto al termine regolamentare previsto, abbia dichiarato di aver inviato una PEC per la richiesta di disattivazione delle ricariche automatiche e dei servizi digitali, di aver segnalato a TIM la problematica sulla rete fissa, di aver richiesto la disattivazione della linea 0444 35xxxx, di aver inviato tramite PEC la disdetta della predetta utenza, di aver segnalato al tecnico di TIM le varie problematiche tecniche, nulla di tutto questo risulta documentalmente provato e neanche prodotto sia nell'istanza di conciliazione (UG/193168/2019) che nella presente istanza di definizione.

Per quanto sopra specificato, quindi, le richieste del ricorrente non possono essere accolte

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di TIM s.p.a. nei termini e 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
Dott.ssa Carla Combi