

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Claudio Giulio Rizzato

Deliberazione n. 104 del 6 DICEMBRE 2021

OGGETTO: Definizione della controversia XXX / TIM SPA (KENA MOBILE).

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 Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda		X
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona 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. 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 il Dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona 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 del 15/04/2021 acquisita con protocollo n. 0179274 del 15/04/2021;

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

L'utente contesta gli addebiti relativi ai servizi: • Accesso Alice Business 5 Fast • Alice Business Subnet 8 IP • Alice Business Gate modulo Base • Alice Business Gate modulo wireless, pari a euro 103,50 + iva al bimestre nel periodo dal 01/05/2009 al 30/04/2019, per un importo complessivo di euro 6.210,00=, in considerazione del fatto che quegli stessi servizi dovevano essere disattivati dal momento che era stato sottoscritto, da un commerciale TIM, il passaggio a profili più recenti con contestuale cessazione, a detta sua, dei precedenti. L'utente si accorge degli addebiti in quanto aveva la necessità di collegarsi a questo vecchio profilo, avendo visto che in fattura risultava presente un addebito per questo ulteriore collegamento ADSL, ma non ci riusciva. Ha aperto una segnalazione tecnica al 191 in seguito alla quale veniva inviato un tecnico il quale ha comunicato che questo collegamento non esiste non essendo nemmeno configurato in centrale, ma l'utente lo stava pagando ugualmente. Tanto esposto l'istante chiede: lo storno delle fatture con contestuali note di credito e rimborso su c/c.

2. La posizione dell'operatore

Letta l'istanza avversaria, occorre contestarne innanzitutto l'indeterminatezza e la genericità. Non si comprende infatti né quando sarebbe stata sottoscritta la nuova documentazione contrattuale né quali profili più recenti dovevano essere attivati né su quali linee. Parimenti non si comprende quale collegamento non esisteva. In ogni caso, la linea n. 043757XXXX è sempre stata attiva dal 26/09/2005 come isdn multinumero con adsl ALICE IMPRESA 5 FAST. La linea come fonia è migrata ad altro OLO in data 02/08/2019 (la cessazione è salita nei sistemi Tim in data 12.8.2019) e in pari data è cessata anche l'ADSL ALICE IMPRESA 5 FAST. La fattura di chiusura 6/19 contiene l'addebito per i canoni per fonia e adsl sino al 01/08/2019 oltre all'addebito del costo disattivazione del servizio di euro 19,50 La linea n. 043757XXXX è sempre stata attiva dal 29/01/2016 come isdn multinumero con adsl ALICE BUSINESS PREMIUM 7 MEGA. La predetta utenza è migrata come fonia ad altro OLO in data 02/08/2019 (la cessazione è risalita nei sistemi TIM in data 12/08/2019) e in pari data è cessata anche ALICE BUSINESS PREMIUM 7 MEGA Nella fattura di chiusura 6/19 sono presenti: L'addebito dei canoni per fonia e adsl sino al 01/08/2019 e l'addebito costo disattivazione servizio euro 19,50 Nei sistemi di TIM non è presente nessuna nuova contrattualizzazione che avrebbe dovuto cessare le vecchie adsl e si conferma, come già rilevato nella chat della negoziazione diretta della I istanza, che l'istante come connettività ha sempre e solo avuto attive le adsl ALICE IMPRESA 5 FA e ALICE BUSINESS PREMIUM 7 MEGA. L'istante ha inviato la prima richiesta di cessazione di tutti i servizi attivi sulle predette linee in data 29/07/2019, quando le utenze erano già in migrazione verso altro OLO. Si segnala inoltre che l'istante ha sempre saldato le fatture regolarmente senza contestare alcunché sino al reclamo del 09/05/2019 che è stato gestito come non fondato Si evidenzia poi che tutti i collegamenti sono sempre stati attivi e funzionanti e che non sono presenti segnalazioni di disservizio né per la linea 043757XXXX né per la 043757XXXX Per mero scrupolo difensivo, preme precisare, infine, che le linee sono ormai cessate da quasi un anno e che dunque non è più possibile produrre né il dettaglio del traffico (che Tim comunque può detenere non oltre gli ultimi sei mesi) né i dettagli delle connessioni internet. La situazione amministrativa è regolare. Tim chiede, quindi, che il Gu14 in oggetto venga rigettato in quanto infondato in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria svolta, le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

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, inoltre, 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 un'evidente carenza documentale: l'utente non ha prodotto agli atti alcuna documentazione che possa consentire una valutazione corretta delle doglianze.

Non è stata prodotta, infatti, alcuna documentazione attestante l'effettiva modifica del profilo contrattuale citata dal ricorrente, impedendo, pertanto, di esprimere una valutazione, nel dettaglio, nel merito di quali siano i contenuti del contratto e dell'offerta, nonché l'eventuale discrepanza tra quanto effettivamente fatturato dal gestore e quanto, invece, stabilito dal contratto stesso.

A ciò si aggiunga, infine, come risulti quantomeno discutibile e finanche contestabile, il fatto che una presunta errata fatturazione, iniziata nel maggio 2009, venga formalmente contestata dall'utente soltanto nel maggio 2019.

Si evidenzia, altresì, come la stessa richiesta di cessazione delle linee (voce + adsl) è stata presentata a fine luglio 2019, quando la procedura di migrazione delle stesse verso altro operatore era già in atto (si concludeva i primi giorni di agosto 2019), come affermato da Tim nella propria memoria difensiva, circostanza, per altro, non contestata o smentita dall'utente.

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

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 s.r.l. nei confronti di TIM s.p.a..
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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Dirigente

Dott. Claudio Giulio Rizzato

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco