

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

### Deliberazione n. 59 del 9 NOVEMBRE 2022

**OGGETTO:** Definizione della controversia [REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/467914/2021)

#### 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. 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 [REDACTED] del 21/10/2021 acquisita con protocollo n. 0416943 del 21/10/2021;

**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 i costi di recesso a suo dire non dovuti, come stabilito dal Tribunale di Taranto con sentenza n.2707 del 28 settembre 2016 sulla base di quanto contenuto nell'art.1 comma iii della legge n.40/2007, che convertiva il decreto legge n.7.2007 (c.d. Bersani). Inoltre l'operatore ha causato un grosso danno in quanto ha fornito un secondo numero, e di conseguenza le chiamate venivano effettuate da quest'ultimo numero che non era il numero dell'azienda. Tim non ha mai fornito assistenza per questo disservizio, nonostante le numerose richieste.

L'utente chiede lo storno dell'intero importo delle fatture e la cancellazione della pratica di recupero credito a cura e spese di Tim.

### **2. La posizione dell'operatore**

Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi che verranno di seguito esposti. Letto il formulario avverso, in via preliminare, occorre eccepire l'inammissibilità delle domande avanzate dall'utente in quanto l'istanza così come formulata risulta del tutto generica e priva di un corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza. A corredo della descrizione dei fatti, controparte poi non produce né la richiesta di cessazione delle utenze, né una segnalazione in merito agli importi che, a suo dire, non sarebbero dovuti, né tanto meno le fatture oggetto di contestazione. Si precisa inoltre che a Tim non è mai pervenuto alcun reclamo o segnalazione relativa ai fatti oggetto del presente procedimento. In relazione a tanto, si deve quindi evidenziare che la società istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati e, non producendo agli atti alcuna documentazione, non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa. In punto, poi, rilevano in ogni caso le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n.276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è altrettanto vero che l'istante deve fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso di specie, con la conseguenza che la domanda svolta nei confronti di Tim dovrà essere rigettata. In ogni caso, ferma l'eccezione di inammissibilità sopra esposta, nel merito si contesta comunque tutto quanto dedotto ed eccepito dall'utente, nonché la fondatezza della domanda ex adverso proposta contro TIM in quanto quest'ultima ha assolto diligentemente agli obblighi contrattuali assunti, per cui nessun addebito di responsabilità. Tuttavia, per mero tuziorismo difensivo, appare opportuno procedere con una breve ricostruzione dei fatti, in modo da dimostrare la correttezza dell'operato di Tim. Innanzitutto, è bene evidenziare che in data 24.10.2018 l'utente ha sottoscritto il modulo di richiesta rientro in fibra della linea n. [REDACTED]. Nel 2018, il rientro della numerazione nota in fibra comportava l'attivazione di un numero propedeutico attivato come fibra (unico fatturante) sul quale sarebbe sceso come aggiuntivo il numero noto dell'utente. Inoltre, al tempo, il modem non era libero, ma necessariamente fornito dall'operatore e l'acquisto dell'apparato era specificatamente indicato nel contratto sottoscritto. Pertanto, in data 23.11.2018 è stata attivata la linea fibra propedeutica n. [REDACTED] mentre la linea nota n. [REDACTED] è rientrata in data 11.12.2018. La linea n. [REDACTED] con il suo aggiuntivo [REDACTED] è poi migrata verso altro operatore in data 06.11.2019 ed è stata successivamente emessa la fattura di chiusura sulla quale, in ottemperanza a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento, sono stati addebitati i costi per il servizio fruito fino alla data di migrazione, il costo per la prestazione di disattivazione del servizio, nonché le rate residue del router Wi-fi in vendita rateale come previsto dal contratto. È quindi evidente che l'operatore ha agito correttamente e che tutti gli importi addebitati sono corretti e pienamente dovuti. Qualsiasi richiesta avanzata ex adverso dovrà quindi essere integralmente rigettata in quanto priva di qualsiasi fondamento. Alla luce di ciò si ribadisce la correttezza dell'operato di Tim Spa, che andrà perciò esentata da qualsivoglia responsabilità. In conclusione, si evidenzia che ad oggi vi è un insoluto di € 630,19 che dovrà essere integralmente saldato. Tutto ciò premesso, Tim chiede il rigetto delle domande avversarie.

### 3. Motivazione della decisione

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.

Dall'istruttoria effettuata e segnatamente dalla documentazione versata al fascicolo dal gestore emerge che le Condizioni generali di contratto, debitamente sottoscritte e quindi accettate dal ricorrente, richiamano espressamente e nello specifico le "Condizioni Generali di vendita e manutenzione apparati e prodotti" le quali prevedono che "qualora intervenga -per qualsiasi causa- la cessazione della linea del Richiedente sulla cui fattura viene addebitato ratealmente il prezzo di acquisto del Prodotto, TIM provvederà ad addebitare l'importo residuo del prezzo relativo al Prodotto acquistato sulla prima fattura utile del Richiedente o mediante emissione di un'unica fattura".

Tale documento non è stato contestato dall'istante, il quale, peraltro, non ha prodotto in sede di istanza GU14, come detto, alcun corredo documentale a sostegno dei propri assunti, come, ad esempio, una segnalazione in merito agli importi che, a suo dire, non sarebbero dovuti, o le fatture oggetto di contestazione. In relazione a tanto, si deve quindi evidenziare che la società istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati e, non producendo agli atti alcuna documentazione, non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa. Per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate.

**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. Di rigettare l'istanza di [REDACTED] 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. Maurizio Santone

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco