CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO	Presidente Vice Presidente Dirigente	Marco Mazzoni Nicoletti Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli Maurizio Santone

Deliberazione n. 49 del 11 OTTOBRE 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [redacted] TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/458955/2021)

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 22/09/2021 acquisita con protocollo n. 0375991 del 22/09/2021;

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

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

1. **La posizione dell'istante**

A seguito della ricezione di continue ricariche sulla parte mobile e dopo aver chiesto ripetutamente ma inutilmente al servizio clienti di cosa si trattasse, l'utente decide di migrare verso altro operatore. A seguito della migrazione, si è visto addebitare le penali sulle 27 sim mobili. Per quanto riguarda le linee fisse, dopo aver ricevuto la comunicazione di aumento del canone per i prodotti fibra, l'istante decide di migrare con alcune linee verso altro operatore, ricevendo fatture con costi per recesso e rate del router. In data 23.01.2020, tramite PEC, l'utente invia disdetta per 4 linee telefoniche: disdetta che è stata recepita da TIM per una linea, mentre per le altre tre l'istante continua a ricevere fatture Nella predetta pec del 23.01.2020, l'utente aveva anche chiesto di conoscere le modalità di restituzione del modem, al fine di evitare i relativi addebiti, ma non ha mai ricevuto risposta

L'utente, quindi, chiede:

i. il rimborso dei costi per recesso sulle SIM Mobili;
ii. lo storno delle fatture emesse successivamente alla PEC di disdetta delle numerazioni fisse.

2. **La posizione dell'operatore**

TIM dichiara quanto segue: L'istante in maniera del tutto generica lamenta la ritardata cessazione delle linee da parte di Tim e contesta l'addebito dei costi di recesso anticipato. Letto il formulario avversario, 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 qualsivoglia corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza, oltre che sfornita dei contenuti minimi richiesti dall'art. 14 delibera 353/19/CONS. L'istante infatti non indica alcunché nella descrizione di fatti e, relativamente alle linee mobili non vengono specificate le sim cui si riferisce. L'utente inoltre non indica quando avrebbe inviato la richiesta di disdetta e per quali utenze né indica quali fatture contesta. Tali documenti da ultimo citati non sono neppure allegati. In relazione a t[redacted]e che la Cooperativa sociale il Sestante 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 potrà esserle imputato. Dalle scarne indicazioni avversarie, preme comunque precisare qua[redacted]ato fisso: L'unica linea indicata dall'utente, la n. 0498024648 è migrata ad altro OLO in data 29.8.2019 e l'ultima fattura emessa da Tim è la 6/19 contenente canoni sino alla data di migrazione della linea. La fattura in oggetto è stata regolarmente saldata dall'istante e non risultano dai sistemi Tim reclami di alcun tipo. Per mera

[redacted]

completezza difensiva, si precisa che l’istante aveva attive altre linee con TIM oltre quella indicata nel formulario e precisamente: 1) 0496458433 Fibra attivata 27/09/2018 - cessata 22/02/2020

su richiesta cliente. Si conferma la correttezza dell'operato e della fatturazio[redacted]58562 Fibra attivata 03/10/2018 – aggiun[redacted]92021923 – migrate altro OLO 24/02/2020. Si conferma la correttezza dell'operato di TIM e della fatt[redacted]0496885282 Fibra attivata 09/10/2018 - cessata per morosità 30/09/2020. Non risultano pervenute richieste di disdetta e pertanto si conferma la correttezza dell'operato di[redacted] fatturazione 4) 0492021353 Fibra convertita da RTG in data 09/01/2018 – cessata per morosità 30/09/2020. Non risultano pervenute richieste di disdetta e pertanto si conferma la correttezza dell[redacted]TIM e della fatturazione. 5) 0496459392 Fibra a[redacted]ta 16/10/2018 – aggiuntivo voip 0492022205 – migrate altro OLO 21/05/2020. Si conferma la correttezza [redacted]di TIM e della fatturazione 6) 0496457745 Fibra attivata 17/10/2018 – cessata per morosità in data 31/10/2020. Non risultano pervenute richieste di disdetta e pertanto si conferma la correttezza dell'operato di TIM e della fatturazione. Situazione amministrativa aggiornata al 16/11/2021: insoluto totale € 4.493,40= Lato mobile: L'istante aveva attiva il contratto n.888011764615 (data attivazione 18/09/2018) CESSATO Nella fattura nr.7X05174382 del 1/20 (pagata dal cliente) è presente l'addebito di Corrispettivo recesso servizi opz per €1.625,00 + Iva. Tale addebito è relativo alle 13 linee cessate per MNP ad ottobre 2019, anticipatamente rispetto al vincolo contrattuale dei 24 mesi. Linee attive con profilo Promo MNP Insieme Tim Europa 15 dal 18.09.2018 come da contratto sottoscritto in data 12.09[redacted]urazione poi è continuata per l'addebito dei canoni della linea 3938648773, per cui la richiesta di portabilità del 23.10.2019 è stata rifiutata per INCONGRUENZA ICCD E MSISDN. Linea cessata in data 18.04.2020 come da richiesta cliente con PEC del 04.03.2020. Nella fattura nr.7X02276933 [redacted]ente addebito corrispettivo recesso servizi opz €125,00 + Iva anche per questa linea (3938648773) in quanto anch'essa cessata anticipatamente rispetto al vincolo contrattuale dei 24 mesi. NON sono pervenute contestazioni al servizio clienti 191 in merito a quanto sopra evidenziato. Totale insoluto € 294,61 Tutto ciò premesso, TIM chiede che il GU14 in oggetto venga rigettato in quanto infondato in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) relativa al il rimborso dei costi per recesso sulle SIM Mobili si precisa quanto segue: 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, nello specifico, una cronica carenza documentale nella misura in cui l'istante non allega le fatture contenenti i costi di recesso che contesta che, per altro, non vengono neanche dettagliati nel loro esatto ammontare; non allega alcun riferimento a reclami scritti ovvero telefonici, rendendo, di fatto la domanda generica e non circostanziata, tale da impedire all'organo giudicante, di valutarne la fondatezza.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si precisa quanto segue: diversamente da quanto affermato da Tim nella propria memoria difensiva, l'utente in data 23.01.2020 ha inviato una pec, ricevuta in pari data da Tim, con la quale comunicava la propria volontà di disdire le utenze [redacted]e [redacted]

Si rileva, in proposito, che in osservanza dell'art. 1, co 3, della legge n. 40/2007 "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni; secondo l'orientamento costante Agcom "devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione" (delibera Agcom n. 103/10/ CIR; conformi delibere Agcom nn. 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR).

A ciò si aggiunga che da costante orientamento (ex multis, Corecom Umbria, delibera n. 21/11, Corecom Emilia-Romagna determinazione n. 6/12), l'operatore è tenuto a recepire il recesso esercitato dall'utente entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso, con la conseguenza che deve essere riconosciuto il diritto di quest'ultimo allo storno e/o rimborso delle fatture riferite al periodo successivo a tale termine.

Per quanto sopra precisato, si ritiene che l'utente abbia diritto allo storno delle fatture, relative alle predette numerazioni, emesse a far data dal 22.02.2020. Sulla scorta del quadro contabile prodotto in atti da Tim, si ritiene che per quanto riguarda la numerazio[redacted]33 debbano essere stornate le fatture emesse dalla
n. 2020/8E00276518 (compresa) in poi, mentre per quanto riguarda la numerazione 0496457745 debbano essere stornate le fatture emesse dalla n. 2020/8E00428921 (compresa) in poi.

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 accogliere parzialmente l'istanza di[redacted] nei confronti di TIM. La società Tim: per quanto riguarda la numerazione[redacted] è tenuta a stornare le fatture emesse dalla n. 2020/8E00276518 (compresa) in poi, mentre per quanto riguarda la numerazione[redacted] è tenuta a stornare le fatture emesse dalla n. 2020/8E00428921 (compresa) in poi.

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

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco