

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

Deliberazione n. 76 del 15 settembre 2021

OGGETTO: Definizione della controversia B. G. R. / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/377741/2021)

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. 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 B. G. R. del 14/01/2021 acquisita con protocollo n. 0018100 del 14/01/2021;

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 dichiara di aver riscontrato una serie di disservizi e di irregolarità nelle fatture emesse nel periodo compreso tra Maggio 2016 e dicembre 2020, come di seguito precisato. Nel gennaio 2017 ha richiesto la disattivazione della sim M2M 337 160XXXX ma è stata fatta nel 2019. Si sono verificati continui addebiti di ricariche telefoniche anche su telefoni inutilizzati, senza o con poco traffico e con black list attivata e senza che venissero rimborsate le ricariche. Addebito di importi per le vendite rateali di 2 apparati più alti rispetto a quanto previsto dal contratto. L'utente ha richiesto, senza ottenerlo, il dettaglio del traffico telefonico in quanto da un lato non era più disponibile in formato cartaceo e dall'altro non era più visibile sul sito di TIM. Lamenta la modifica del profilo tariffario su alcune linee e che la richiesta di disattivazione di n.3 linee è stata fatta con molto ritardo. Dichiara di aver inoltrato, a novembre 2019, una richiesta di cessazione del contratto che non è ancora stata effettuata. Contesta l'invio di fatture successivamente alla richiesta di cessazione del contratto.

Tanto esposto l'istante chiede:

- i. il rimborso dell'importo di € 562,61= relative agli addebiti nelle fatture relative alla sim 337160XXXX, per la quale è stata richiesta la cessazione in data 31.07.2017;
- ii. il rimborso di € 1.404,00= per 117 ricariche effettuate e non necessarie;
- iii. il rimborso della somma di 634,06 relativa alla tariffa VALORE TRA NOI, mai richiesta e mai sottoscritta;
- iv. il rimborso dell'importo di 157,18 quale differenza del costo dell'apparato SAMSUNG S8 tra quanto stipulato nel contratto e quanto effettivamente fatturato;
- v. il rimborso della somma di € 32,10 addebitata in due fatture e relativa alle voci assistenza e assistenza tecnica mai richieste;
- vi. il rimborso della somma di € 115,00= per l'aumento dei giga, mai richiesto e quindi del relativo costo, sulla sim 3356209969;
- vii. lo storno delle fatture N. 7X00918943 del 13/03/2020; N. 7X01694296 del 15/05/2020; N. 7X02412143 del 14/07/2020 e N. 7X03115110 del 14/09/2020 emesse dopo la richiesta di cessazione definitiva del contratto.

2. La posizione dell'operatore

Preliminarmente, si rileva che è presente un insoluto in capo all'odierno istante di € 1.789,46, come da estratto conto che si riproduce. Nel merito delle doglianze di parte istante, procedendo per punti, si rileva quanto segue. Per la richiesta di disattivazione della sim “M2M base” inviata nel gennaio 2017 ed ottenuta nel 2019, dalle verifiche effettuate sui sistemi di rete è emerso che il profilo M2M 337160XXXX è stato cessato precisamente in data 16/01/2019, come da richiesta fax del 10/01/2019. In tale fax il cliente sostiene di aver inviato richiesta di cessazione per questa sim in data 30/01/2017, ma sui sistemi di rete non risulta alcuna richiesta a sistema. La linea è attiva dal 17/12/2015 come da contratto del 10/12/2015, che prevedeva la vendita rateale del router. In data 02/07/2017, è stata attivata l'opzione 5 Euro Giga con canone mensile di € 20,00 + Iva. In un'ottica conciliativa, sin d'ora si conferma che è possibile rimborsare i canoni da gennaio 2018, per totale di € 252,08 + Iva. Per questa linea sono stati addebitati anche corrispettivi di recesso anticipato di € 83,33 + Iva. Relativamente alla segnalazione di addebito continuo di ricariche telefoniche anche su telefoni inutilizzati, senza o con poco traffico e con black list attivata e mancata restituzione delle ricariche, si evidenzia quanto segue. Il Traffico, naturalmente per questioni di privacy, non è più disponibile per le verifiche del caso. Le linee sono state inserite in black list in data 06/04/2018, a conferma di ciò è stata inviata la lettera di conferma in data 06/04/2018 (Doc. 1). Le ricariche non sono sempre legate ai servizi interattivi (es. sfioramento bundle, servizi di reperibilità, traffico non compreso nel bundle del profilo come MMS, ecc). Per le ricariche addebitate nel 4 bimestre 18, 5 bimestre 18 e 6 bimestre 18 è già stato fatto un accredito come Bonus Fast Solving di € 200,00. Relativamente alle

contestazioni per gli importi della vendita rateale di n. 2 apparati più alti rispetto a quelli indicati al momento della firma del contratto, si rileva quanto segue. Il SAMSUNG A5 è attivo dal 26/07/17 con linea 335575XXXX ad € 9,50 + Iva; il SAMSUNG S8 è attivo dal 18/08/17 su 388346XXXX ad €11,00 + Iva. Per il SAMSUNG S8, l'odierno istante, probabilmente, si aspettava di pagare € 8,00 + Iva mensili, ma la differenza di € 3,00 + Iva per 36 mesi (totali €108,00 + Iva) sono derivati dalla promozione che non prevedeva lo sconto sul canone delle linee. A seguito della cessazione della linea principale è stato recuperato lo sconto applicato sui terminali per totale di € 351,32 F.C. Iva. Per la contestazione relativa al profilo tariffario su alcune linee, l'odierno istante si riferisce al profilo "Tim Europa 500" e "Tim valore tra noi" a pagamento dal 23/05/2017 a seguito modifiche unilaterali (4 linee). A seguito manovra RLAH (in adeguamento al regolamento europeo) le 4 linee con profilo "Tim Valore Azienda+" da ottobre 2014 (333841XXXX, 335575XXXX, 335726XXXX e 338639XXXX) con canone bimestrale di € 12,00 + Iva sono state riposizionate a Tim Europa 500 + Tim Valore Tra Noi dal 23/05/2017 con canone bimestrale di € 20,00 + Iva. Il cliente era stato informato con apposito mailing e aveva facoltà di recedere senza costi aggiuntivi dandone comunicazione entro il 07/5/2017, dalle verifiche sui sistemi di rete, non risultano richieste di recesso. A seguito di cessazione di tali linee (in data 26/07/2019 per la linea 335575XXXX ed in data 01/04/2020 per le altre 3 linee) è stato accreditato un conto di € 528,00 + Iva circa. In merito alla richiesta di disattivazione delle 3 linee 333841XXXX, 335726XXXX e 338639XXXX, si rende noto che sono state cessate in data 01/04/2020, a seguito di richiesta correttamente inviata dall'istante, infatti la prima richiesta non era leggibile. Mentre la linea 388366XXXX è stata cessata in data 01/04/2020, in questo caso è possibile riconoscere uno storno per euro € 96,40 + Iva (€ 117,61) per ritardata cessazione dal 01/12/2019 al 01/04/2020. Inoltre, la scrivente ha anche dato seguito ai reclami dell'odierno istante, con l'invio delle lettere scritte in data 23/01/2019 ed in data 01/04/2020. Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi e storni, salvo quelli sopra indicati CHIEDE previa conferma della correttezza del proprio operato, il rigetto delle domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

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

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, infatti, 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".

Entrando nel merito delle specifiche richieste del ricorrente, si precisa quanto segue:

Per quanto riguarda la richiesta sub i) di rimborso dell'importo di € 562,61= per gli addebiti nelle fatture relativi alla sim 337160XXXX, per la quale è stata richiesta la cessazione in data 31.07.2017, si ritiene che non possa essere accolta in quanto l'istante non ha né allegato le fatture a cui fa riferimento e né fornito prova di aver effettivamente pagato gli importi di cui chiede la restituzione.

Per quanto concerne la richiesta sub ii) relativa al rimborso delle ricariche effettuate nel periodo maggio 2016 – dicembre 2020, si ritiene che la stessa non possa essere accolta nella misura in cui, come sopra precisato, vi è una inequivocabile carenza documentale che non consente, di fatto, alcuna valutazione circa l'effettiva fondatezza di tale richiesta;

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) relativa al rimborso della tariffa "Valore tra noi" si ritiene che non possa essere accolta in quanto l'utente non ha prodotto alcuna delle fatture in cui il predetto profilo tariffario sarebbe stato applicato, di tal chè non è possibile verificare, da un lato, la fondatezza della richiesta e, dall'altro, l'effettiva correttezza dell'importo richiesto a titolo di rimborso.

In relazione alla richiesta di cui al punto sub iv) riguardante il rimborso dell'importo pagato per i terminali, quali differenza tra quanto contrattualmente concordato e quanto effettivamente fatturato, si ritiene che la stessa non possa essere accolta, in quanto il ricorrente ha ommesso di produrre in atti sia il contratto sottoscritto, che le fatture interessate dagli addebiti de quo, impedendo qualsivoglia valutazione comparativa necessaria ai fini di determinare l'effettiva debenza o meno dei costi contestati.

Per quanto riguarda la richiesta sub v) di rimborso dei costi per l'assistenza tecnica addebitati, a dire del ricorrente, in due distinte fatture, si ritiene che la mancata produzione in atti delle fatture de quo non consenta di accogliere la richiesta.

Per quanto riguarda la richiesta sub vi) relativa al rimborso dei costi ulteriori dovuti all'aumento dei giga si ritiene che la stessa non possa essere accolta per le stesse motivazioni evidenziate al punto sub v).

Per quanto riguarda, infine, la richiesta sub vii) di storno delle fatture n. 7X00918943 del 13/03/2020; n. 7X01694296 del 15/05/2020; n. 7X02412143 del 14/07/2020 e n. 7X03115110 del 14/09/2020 si ritiene che la stessa non possa essere accolta, in quanto come già sopra evidenziato, il ricorrente non ha prodotto alcuna delle predette fatture oggetto di contestazione, impedendo pertanto di valutare se l'emissione nonché l'ammontare delle stesse siano legittimi o meno.

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 B. G. nei confronti di TIM.
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