

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

Deliberazione n. 18 del 16 MARZO 2022

OGGETTO: Definizione della controversia I. C. SRL / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/436522/2021).

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. Maurizio Santone, 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 I. C. SRL del 24/06/2021 acquisita con protocollo n. 0280510 del 24/06/2021;

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 ritiene di non aver pagato il giusto a Telecom. Nel corso del tempo sono stati affiancati da agenti Tim business diversi. All'inizio il loro interlocutore era il Sig. A. D. e le cose andavano bene. Dopodichè sono stati passati ad un'agenzia di Brescia (TLG consulting) la quale rispondeva al numero 030914XXXX, e da quel momento sono iniziati i problemi. In data 15/7/2016 è subentrato il Sig. stato C. C., loro Business partner che rispondeva al numero 338180XXXX. Avendo sempre interloquito con agenti Tim, il ricorrente confidava di affidarsi a mani sicure, in realtà è emerso ciò che è stato elencato. A Gennaio 2019 è subentrato il Sig. M. L., sempre business partner, che rispondeva al numero 393936XXXX, il quale con l'intento di migliorare l'offerta di Tim, ha attivato una nuova offerta verificatasi più disastrosa delle precedenti. Visto l'ammontare delle tariffe che sono state applicate, ritengono che non siano affatto congrue.

L'utente chiede: di poter visionare i contratti (Tim) per poter verificarne la correttezza; il rimborso della differenza tra quanto paga a Fastweb (€ 200,00=) e quanto pagato a TIM, quantificata in complessivi € 25.000,00=.

2. La posizione dell'operatore

Dalle scarse indicazioni fornite dall'utente nel formulario, pare di capire che I. C. lamenti l'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite. Prima di scendere nel merito dell'infondata richiesta avversaria, occorre comunque evidenziarne l'indeterminatezza e genericità. Controparte infatti asserisce di “non aver pagato il giusto a Telecom” ma non indica su quali basi poggia questa affermazione e quali sarebbero le diverse condizioni economiche prospettate dai vari agenti TIM. E' evidente che se le richieste di rimborso si basano unicamente sul paragone di quanto l'utente paga ora con un nuovo operatore telefonico, la richiesta di € 25.000,00 è del tutto inammissibile e infondata. LATO MOBILE Lato mobile non sono presenti segnalazioni/reclami in merito alle condizioni economiche applicate. Anche nel formulario il cliente indica solo le linee FISSE salvo accennare nella sezione tipo di servizio “fisso + mobile”. E' presente un contratto sottoscritto in data 18.01.2019 per cambio profilo su linee già in consistenza del cliente. Richiesto profilo TIM BASE 2GB + opzione Roaming Mondo Full per la linea 335639XXXX e profilo TIM Senza Limiti sulle linee 348720XXXX, 33543XXXX e 335766XXXX (opzione Roaming Mondo Full su 348720XXXX e 335766XXXX). Gli addebiti in fattura risultano conformi a quanto sottoscritto: TIM BASE 2GB □ canone mensile €15,00 + Iva (1 linea = €30,00 bimestrali); TIM Senza Limiti □ canone mensile €30,00 + Iva (3 linee = €180,00 bimestrali); Roaming Mondo Full □ canone mensile €58,00 Iva (3 linee = €348,00 bimestrali). Le Linee sono cessate per MNP in data 19.06.2020. LATO FISSO L'istante ha la linea 045834XXXX almeno dal 2003. E' nata come rtg - trasformata in isdn multinumero in data 22/01/2007 - attivata adsl tutto senza limiti in data 06/05/2015. Trasformata in voip seguito attivazione collegamento NICI (26/02/2019). Nell'anno 2016 indicato dall'istante contrattualmente parlando non è successo nulla. In data 22/01/2019 I. C. ha sottoscritto con agenzia di vendita contratto per collegamento NICI attivata in data 22/02/2019 e composta dalle seguenti linee: 0451352XXXX servizio 0451352XXXX Fibra professional connettività 045834XXXX linea voip 0451352XXXX virtual master PBX (centralino virtuale) non escono fatture. I costi addebitati sono conformi con quanto sottoscritto nel contratto del 22.1.2019. La linea voip 045834XXXX è migrata ad altro OLO in data 01/07/2020. La linea di servizio 0451352XXXX è cessata automaticamente - risalita cessazione in data 04/07/2020 Tim ha già emesso una Nota di credito a storno del contributo di cessazione euro 800,00 + iva 22% (euro 976,00) addebitato nel conto 5/20 La linea 0451352XXXX connettività è cessata in data 12/01/2021 con decorrenza canoni

22/10/2021 (30 giorni richiesta come previsto dalla procedura). Nella fattura di chiusura 1/21 sono stati addebitati canoni fino al 21/10/2021. E' già stata emessa Nota di credito di euro 103,70 a storno parziale fattura del 5/20 linea di connettività 0451352XXXX per il mese di luglio. Tim ha già altresì emesso Note di credito a storno delle fatture emesse successivamente all'uscita della linea voip ad altro OLO La linea fibra 045554XXXX è stata attivata in data 26/03/2018 dietro richiesta dell'utente ed è cessata in data 22/10/2020. Anche in questo caso si conferma la regolarità della fatturazione. Si evidenzia che al 26.8.2021 c'era un insoluto di € 2052,41. Tutto ciò premesso, Tim SpA come sopra rappresentata e difesa chiede che il Gu14 in oggetto venga rigettato in quanto inammissibile nonché infondato in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

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

Da un lato si rileva che la richiesta dell'utente è molto generica e non affatto circostanziata, contravvenendo, quindi, a quel principio di portata generale ed inderogabile secondo il quale l'utente deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta. In proposito, la delibera Agcom n. 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".

Ma non solo: si evidenzia un'evidente carenza documentale: l'istante, infatti, si limita a rilevare l'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite, senza però allegare i contratti sottoscritti, impedendo, di fatto, qualsivoglia valutazione comparativa tra le tariffe effettivamente applicate e quelle invece sottoscritte, e di conseguenza impedendo di valutare la correttezza o meno delle fatture emesse da TIM, i cui relativi importi, contestati, non vengono neanche dettagliati nel loro esatto ammontare.

A ciò si aggiunga che non è stato prodotto in atti alcun reclamo avente ad oggetto la contestazione dei costi applicati dall'operatore e contestati: si evidenzia, in proposito, che un orientamento in tal senso ormai pacificamente consolidato, prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture (come nel caso de quo) può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specificino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2015).

La stessa richiesta di rimborso dell'importo di € 25.000,00= quale presunta differenza tra quanto pagato a Tim e quanto fino ad oggi l'utente avrebbe pagato a Fastweb, risulta quanto meno una richiesta molto generica e per di più sprovvista integralmente di qualsivoglia supporto documentale, nella misura in cui il ricorrente non ha prodotto in atti alcuna delle fatture dell'altro operatore (Fastweb), impedendo, così, un'approfondita valutazione istruttoria comparativa in relazione alle diverse tariffe applicate, di tal che risulta oggettivamente impossibile accogliere la predetta richiesta di rimborso.

Tutto ciò rende la domanda generica, non circostanziata ed eccessivamente sintetica, 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.** Di rigettare l'istanza di I. C. s.r.l. 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. Maurizio Santone

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco