

DELIBERA 312/2023/CRL/UD del 16/6/2023
Dxxx SRL / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/414721/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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”*;

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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di Dxxx SRL del 14/04/2021 acquisita con protocollo n. 0178618 del 14/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante, codice contratto Tim n. 88801xxx, intestataria delle utenze fisse n. 0644xxxx e n. 064xxxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 14.04.2021, ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando di aver effettuato migrazione delle utenze sopra indicate da Tim a Wind Tre (in periodo non specificato nel formulario GU14 e indicato solo nella memoria di replica nel giorno 21.03.2021). Tuttavia, nonostante la migrazione a Wind, venivano emesse da Tim fatture anche per periodi successivi al passaggio a nuovo operatore, con imputazione altresì dei costi di recesso. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. lo storno delle fatture Tim 2/2018-3/2018 e 4/2018; ii. il rimborso del credito per "anticipo conversazioni" addebitato nel corso del rapporto contrattuale con Tim; iii. nella successiva memoria di replica, l'istante ha inoltre richiesto l'indennizzo per ritardo nella portabilità dei numeri, quantificandolo in € 600,00 per 10 giorni di ritardo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tim S.p.A., con memoria del 31.05.2021, ha contestato le pretese dell'istante, evidenziando, in particolare: a) in via preliminare, la genericità ed indeterminazione nella descrizione dei fatti e l'assenza di allegazioni probatorie in punto di rimborso. b) In particolare, sottolinea l'operatore che l'istante non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, comunque, non ha allegato la copia del recesso che assume di aver inviato, o comunque la prova della migrazione ad OLO di entrambe le linee. Inoltre, l'utente non ha neppure depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il rimborso c) Nel merito, l'operatore evidenzia l'infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM; d) In particolare, argomenta l'operatore che l'istante nel 2018 aveva attive in TIM due linee: la n. 064450120 e la n. 064461441. e) Le utenze sono entrambe cessate per migrazione ad OLO, la prima il 16.5.2018; la seconda il 17.5.2018. f) TIM ha lavorato tempestivamente il recesso chiudendo il contratto entro i termini di cui alle condizioni generali e emettendo il conto di chiusura delle linee nelle quali ha addebitato correttamente il saldo dei canoni maturati sino alla effettiva cessazione. g) Le fatture che Tim ha emesso e che, allo stato, non risultano saldate per le utenze migrate sono la 2/2018 riferita ai canoni di gennaio/febbraio 2018 la 3/2018 relativa ai canoni di marzo e aprile 2018; non risulta saldata nemmeno la 5/19 nella quale sono invece computati i soli interessi di mora per ritardato pagamento. h) I conti si riferiscono a periodo antecedente la migrazione e, dunque, sono integralmente dovuti. i) l'operatore, infine, eccepisce la non applicabilità alla vicenda in parola di

alcun tipo di indennizzo previsto dalla delibera Agcom n. 347/18/CONS, non essendo documentati neppure dei reclami e non applicandosi indennizzi nel caso di mero ritardo nella lavorazione della disdetta. L'operatore ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dall'istante non possano trovare accoglimento perché non sufficientemente provate. Con la richiesta sub i., l'istante ha domandato lo storno delle fatture Tim 2/2018-3/2018 e 4/2018. La richiesta non può essere accolta. L'istante, nel formulario GU14, ha omesso di specificare la data o il periodo in cui il recesso sarebbe stato comunicato all'operatore. Per contro, l'operatore nella sua memoria di controdeduzioni ha eccepito di aver correttamente riscontrato alla richiesta di migrazione delle due linee fisse, che si sarebbe realizzata a metà di maggio 2018. Solo nella successiva memoria di replica il legale dell'utente ha indicato, senza però produrre documentazione, come data di richiesta del recesso quella del 21.03.2021. Essendo questi i dati disponibili, è senz'altro dovuta la fattura relativa al periodo 2/2018, in quanto, alla luce della comune indicazione delle parti, e in base a quanto risulta dall'esame della stessa (in quanto allegata dall'operatore), essa si riferisce al periodo gennaio/febbraio 2021, quindi ad un periodo che precede certamente la disdetta. Con riferimento invece alla fattura 4/2018, la stessa non risulta allegata da nessuna delle parti, sicché, in assenza di riscontro documentale, la richiesta dell'attore non può trovare accoglimento, gravando su di lui l'onere di allegazione in caso di richiesta di rimborso (cfr. ex multis v. Delibera Agcom n. 73/17/CONS; cfr., altresì, per una fattispecie simile, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR). Quanto alla fattura relativa al 5/2018, quest'ultima, pur successiva al recesso, si riferisce ai soli interessi maturati per effetto del mancato pagamento di quelle precedenti, sicché nemmeno di quest'ultima è possibile lo stralcio. Con la richiesta sub ii., l'utente ha invece domandato il rimborso del credito per "anticipo conversazioni" addebitatogli nel corso del rapporto contrattuale con Tim. La richiesta va disattesa in quanto eccessivamente generica e comunque priva di adeguato sostegno documentale, avendo l'istante completamente omesso di offrire in comunicazione le fatture da cui potersi evincere tale addebito. Infine, quanto alla richiesta sub iii., articolata nella sola memoria di replica, e relativa all'indennizzo per ritardo nella portabilità dei numeri, anche a prescindere dall'eventuale tardività, essa va comunque disattesa nel merito perché è rimasta, come le altre, sguarnita dei necessari supporti documentali. Si ribadisce, infatti, che l'istante nel formulario GU14 ha omesso di indicare persino la data del passaggio di operatore; solamente dopo le controdeduzioni della difesa di Tim, che ha fatto riferimento, come data dell'avvenuta migrazione, al 16/17 maggio 2018, l'utente ha replicato che la migrazione sarebbe stata richiesta il 21.03.2021, senza comunque produrre documentazione sul punto. E' stata, invero, prodotta (assieme alla memoria di replica) una fattura Wind Tre, relativa al periodo di marzo 2021, ma a ben vedere quest'ultima si riferisce al traffico dati relativo a 4 sim mobili, mentre il contratto in essere con Tim, alla luce delle uniche fatture che

risultano agli atti, aveva ad oggetto solamente i due numeri fissi, in uso alla società istante, sopra identificati (e del resto lo stesso istante, nel formulario GU14, ha riferimento solo alle predette due utenze fisse).

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di non accogliere l'istanza della società Dxxx S.r.l. nei confronti della società Tim S.p.A. Spese di procedura compensate.

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 danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **16/6/2023**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini