

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

Deliberazione n. 64 del 16 NOVEMBRE 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/472042/2021)

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 dell'Avv. Stefano Danieli, 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. 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 [REDACTED] del 05/11/2021 acquisita con protocollo n. 0434856 del 05/11/2021;

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 la fatturazione relativa alle linee [REDACTED] 360 in quanto in Giugno 2020 ha cambiato operatore. Nonostante ciò e nonostante le comunicazioni a mezzo pec, TIM S.p.A. non ha mai dato riscontro continuando a fatturare tutti i servizi per intero. Si specifica che l'importo da restituire è pari a

€ 23.314,31 di cui € 12.229,39 da rimborsare e € 11.084,92 da emettere nota di credito.

L'utente chiede, quindi:

- i. La cessazione di tutte le utenze;
- ii. Lo storno delle fatture erroneamente addebitate per cambio gestore da Giugno 2020.

2. La posizione dell'operatore

Con la pec dell'11.5.2020 allegata dall'istante, quest'ultimo aveva richiesto la cessazione delle linee [REDACTED] 57 e niente altro. La richiesta è stata gestita e chiusa in data 14.05.2020. [REDACTED] 13016999 è stata cessata in data 11.05.2020, l'ultima fattura ricevuta per questa linea risulta essere il 4/20, con i canoni addebitati fino al 10.05.2020. La fattura del 5/20 non presenta addebiti di canoni ma solo interessi per un totale di [REDACTED]. La linea 0422549329 è stata cessata in data 11.06.2020, entro la prevista di 30 giorni. L'ultima fattura con addebito dei canoni fino al 10.06.2020 risulta essere quella del 5/20. Successivamente ha continuato e sta continuando a ricevere le fatture con l'addebito del router, essendo stato richiesto in vendita [REDACTED] 24 mesi. La linea 0422822784 è stata cessata in data 11.06.2020, entro la prevista di 30 giorni. L'ultima fattura con addebito dei canoni fino al 10.06.2020 [REDACTED] re quella del 5/20. La linea 0422702967 è stata cessata in data 11.06.2020, entro la prevista di 30 giorni. L'ultima fattura con addebito dei canoni fino al 10.06.2020 risulta essere quella del 5/20. Le linee che hanno continuato [REDACTED] alcune ad oggi sono ancora attive sono: -0422549329 linea tutto fibra cessata per np in data 11/06/2020 sta continuando a fatturare le rate del router, ne [REDACTED] 5, il cliente non ci ha richiesto addebito in maxi rata. - 042213020664 connettività liberty legata ad atc [REDACTED] inuua a fatturare. non ci sono richieste di migrazione - 042213016035 fibra profess [REDACTED] su richiesta cliente in data 16/07/2020 ha fatturato fino al 5/20. - 042213020360 servizio azienda tutto compreso in cessazione che sta continuando a fatturare. non ci sono richieste di migrazione. Si conferma pertanto la correttezza dell'operato di Tim e si contestano i conteggi ex adverso eseguiti secondo parametri che non sono chiari. L'utente ha uno scoperto dell'utente: € 10.721,76=. Tim chiede, quindi, che il GU14 in oggetto venga rigettato in quanto infondato in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

Dalla documentazione prodotta in atti si evince quanto segue.

L'utente contesta le fatture di Tim relative alle numerazioni [REDACTED] e n. [REDACTED] emesse successivamente alla migrazione delle stesse verso altro operatore avvenuta, a suo dire, nel giugno 2020.

In realtà, non ci sono riscontri documentali relativi ad un eventuale richiesta di cessazione o di migrazione verso altro operatore per le linee n. [REDACTED] e n. [REDACTED] oggetto dell'odierna istanza.

L'unica richiesta di cessazione che parte attorea ha prodotto è quella dell'11 maggio 2020 con la quale chiedeva la chiusura delle linee [REDACTED] 999 [REDACTED] 932 [REDACTED] 2278 [REDACTED] 702967, ulteriori e diverse rispetto a quelle sopra precisate.

Dalle fatture prodotte in atti, per altro dal gestore e non dal ricorrente, si evince in modo chiaro ed oggettivo che le linee per le quali, come detto, l'utente chiedeva la cessazione in data 11.05.20, sono state cessate nel pieno rispetto della tempistica di cui alla normativa vigente (art. 1, co 3, della legge n. 40/2007) e, di conseguenza, le relative fatture (di chiusura) sono da considerarsi corrette. Il gestore, nella propria memoria difensiva, dichiara, altresì, che il ricorrente risulta titolare anche [REDACTED] 13 [REDACTED] 13020360, per le quali non sussiste alcuna richiesta di migrazione, senza per altro che tale affermazione venga formalmente smentita da parte istante.

Corre l'obbligo di rilevare che, per quanto sopra specificato, 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 in proposito 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".

L'utente dichiara, altresì, di aver inoltrato, a mezzo PEC, diverse comunicazioni a Tim di contestazione delle fatture, purtuttavia non c'è evidenza probatoria, né risultano indici presuntivi delle segnalazioni, le quali avrebbero posto a conoscenza l'operatore della problematica e, quindi, consentito di intervenire per la risoluzione della stessa.

In proposito l'Agcom ha più volte chiarito che le richieste degli utenti devono intendersi non accoglibili, qualora dalla documentazione in atti non emergano elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili e asserzioni mosse da parte istante.

Per tutto quanto sopra specificato, si ritiene che le richieste del ricorrente non possano essere accolte.

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 capo

F.to Avv. Stefano Danieli

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco