

DELIBERA N. 50/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/518913/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 17/11/2022;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, prorogato con delibera n. 683/20/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 21/04/2022 acquisita con protocollo n. 013XXX0 del 21/04/2022;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 17/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 28/03/2022, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 21/04/2022 nei confronti della società TIM XXX, d'ora in poi TIM.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

"Gentile Tim, mi sono stati addebitati canoni diversi con quelli pattuiti con il commerciale, arrivavano importi sproporzionati. continuano a rimanere importi aperti che ritengo di non pagare nei vostri confronti".

Alla sezione "richieste" del formulario GU14 ha riportato integralmente quanto sopra esposto.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 06/06/2022, l'operatore ha chiesto il rigetto di quanto richiesto da parte attrice in quanto infondato in fatto e in diritto.

In via preliminare, eccepisce 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.

Per quanto riguarda la descrizione dei fatti oggetto della domanda, l'istante non dice quali sono i costi non pattuiti e quali fatture contesta.

A corredo della sezione Descrizione dei fatti, controparte poi non produce alcunché: né il contratto sottoscritto con TIM, le fatture cui si riferisce e né, tantomeno, eventuali reclami inoltrati (che in ogni caso a TIM non risultano nei propri sistemi).

In relazione a tanto, si deve quindi evidenziare che parte istante 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.

A ciò aggiunge che in data 04/06/2020 era stata presentata istanza con UG Prot. N. 2XXX95/2020 in cui pure si contestavano non meglio specificate somme addebitate da TIM.

L'utente però ha rinunciato al predetto procedimento e pertanto si eccepisce a maggior ragione l'inammissibilità del presente GU14 in quanto, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione.

In ogni caso, ferme le eccezioni 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.

Lato fisso, evidenzia che la linea 0521XXX905 (TUTTO FTTCab 200M dal canone bimestrale di euro 68,20 – router a cura TIM) è migrata verso altro OLO in data 03/07/2020.

Lato mobile, presente contratto sottoscritto in data 10/07/2019 per la portabilità da altro gestore della linea 335XXXX282 con profilo Tim Large.

Linea attivata su rete TIM in data 16/07/2019.

Il contratto mobile e i relativi addebiti risultano conformi a quanto sottoscritto dal cliente in data 10/07/2019.

La linea 335XXXX282 è cessata per MNP in data 18/06/2020.

3. La replica dell'istante

In data 06/06/2022, in replica alla memoria dell'operatore, l'istante ha segnalato l'esistenza di una procedura di recupero crediti nei suoi confronti allegando la missiva ricevuta dalla società incaricata.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante in termini di storno dell'insoluto non può essere accolta per i seguenti motivi.

Rispetto alla contestata applicazione di canoni diversi da quelli pattuiti, si osserva come l'istanza risulti generica, totalmente carente di indicazioni circa gli importi asseritamente non dovuti e le fatture contestate, oltre che non documentata.

Non si può infatti riconoscere alcuna valenza probatoria al preavviso di iscrizione nella banca dati relativa a morosità intenzionali della clientela nel settore telefonico, che pur indica gli importi di una serie di fatture non onorate.

Per gli stessi motivi, risulta inconferente l'avviso ricevuto da una società di recupero crediti.

Tale allegazione si rivela peraltro tardiva ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'allegato A alla delibera 390/21/CONS, per cui “Gli operatori hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica...”.

Alcuna fattura è stata allegata a supporto della rappresentazione dei fatti, nonché a fini di accertamento della condotta dell'operatore.

Nemmeno vi è copia di alcun reclamo inoltrato.

Non risulta quindi assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 c.c., a mente del quale "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento".

Pertanto, atteso quanto sopra, le relative richieste non possono trovare accoglimento in questa sede.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 17/11/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi