

	Presiden	Gualtiero Mazzi
	te	Nerino
	Compone	Chiereghin
	nti	Fabrizio
		Comencini
		Marco Mazzoni
		Nicoletti Luigi
	Dirigente	Perissinotto

### Deliberazione n. 40 del 19 maggio 2021

OGGETTO: Definizione della controversia XXX S.R.L. / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/329998/2020)

#### 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
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

**Preso atto** inoltre della presenza del dott. Giorgio Marsiglio, funzionario dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, in sostituzione – ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato - del Dirigente Capo del Servizio per la Comunicazione, assente per impedimento;

**Preso atto** infine che le funzioni di verbalizzante sono svolte dal dott. Giorgio Marsiglio, su delega conferita dal Dirigente;

**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 funzionario dott. Giorgio Marsiglio, 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 XXX S.R.L. del 23/09/2020 acquisita con protocollo n. 0388455 del 23/09/2020;

**Visti** gli atti del procedimento;

**Considerato** quanto segue:

### 1. La posizione dell'istante

L'utente contesta l'errato addebito di importi illegittimi confermati da personale amministrativo Telecom e mai rimborsati; il mancato trasloco di un linea fissa analogica al Sistema di Comunicazione Integrata (VOIP) e la conseguente ripetuta emissione di fatture non dovute; l'impiego continuo di personale amministrativo per analizzare, interpretare e contestare fatture non intelligibili.

L'utente chiede un risarcimento/indennizzo di € 4.377,25.

### 2. La posizione dell'operatore

In data 02/05/2018 la società istante ha sottoscritto un contratto per l'attivazione collegamento NICI con configurazione delle linee già in consistenza 049864XXXX (isdn mononumero) – 049864XXXX (RTG).

Il collegamento NICI è stato attivato in data 02/08/2018 composto dalle seguenti linee: 0491353XXXX NICI servizio 0491353XXXX Fibra professional connettività 0491352XXXX virtual master pbx (centralino virtuale) 049864XXXX– 049864XXXX linee voip.

I costi addebitati sulle fatture sono corretti in base a quanto sottoscritto sul contratto: NICI servizio 0491353XXXX addebito mensile canone 168,00 mensili (336,00 bim) canone manutenzione centralino euro 4 mensili (8 bim.) e rata centralino euro 19,00 al mese x 2 = 38,00 + iva 22% = euro 46,36.

I costi addebitati sulle fatture sono conformi a quanto sottoscritto. In data 15/12/2018 l'istante richiedeva l'ampliamento del contratto NICI con richiesta di conversione della linea analogica 0498642884 in voip da confluire in NICI. La lavorazione, per un'anomalia di sistema, non è mai stata effettuata.

L'istante ha maturato ad oggi un insoluto di euro 4684,71. Per il collegamento NICI il cliente ha pagato soltanto la fattura del 5/18 di attivazione linea di connettività 0491353XXXX. Null'altro!

Le linee voip 049864XXXX – 049864XXXX sono uscite verso altro OLO in data 13/06/2019 – risalita cessazione per NP in data 19/07/2019. La linea 049864XXXX rimasta RTG è uscita anch'essa verso altro OLO in data 13/06/2019 – risalita cessazione per NP 24/06/2019

A seguito verifiche i sistemi risultano allineati come segue: DN 049864XXXX XXX SRL Risulta attivo NP INFOSTRADA dal 13/06/2019 (UNICAC allineato) In NOW è presente scheda di ATTIVAZIONE NORMALE DI NP SU TI FONIA con olo INFOSTRADA in stato CHIUSO con DRO 03/06/2019 DAC 13/06/2019 DES 13/06/2019 e notificata il 13/06/2019. La LINEA IP CENTREX - VOIP cessa in crm business in data 19/07/2019. DN 049864XXXX XXX SRL Risulta attivo NP INFOSTRADA dal 13/06/2019 (UNICAC allineato) In NOW è presente scheda di ATTIVAZIONE NORMALE DI NP SU TI FONIA con olo INFOSTRADA in stato CHIUSO con DRO 03/06/2019 DAC 13/06/2019 DES 13/06/2019 e notificata il 13/06/2019. La LINEA IP CENTREX - VOIP cessa in crm business in data 19/07/2019. DN 049864XXXX XXX SRL Risulta attivo NP INFOSTRADA dal 13/06/2019 (UNICAC allineato) In NOW è presente scheda di ATTIVAZIONE NORMALE DI NP SU TI FONIA con olo INFOSTRADA in stato CHIUSO con DRO 03/06/2019 DAC 13/06/2019 DES 13/06/2019 e notificata il 13/06/2019.

La linea cessa in crm business in data 24/06/2019 (Cessazione per NP).

I costi addebitati in fattura per il collegamento NICI sono conformi con quanto addebito sulle fatture.

CHIEDE, quindi, 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.

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 "un errato addebito di importi illegittimi", senza però allegare le fatture in cui questi presunti importi illegittimi sarebbero stati addebitati, costi che, per altro, 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).

Si evidenzia, infine, che l'utente omette di indicare le date e il periodo del lamentato disservizio.

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. Rigetta l'istanza di XXX 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 Funzionario  
Dott. Giorgio Marsiglio

Il Presidente  
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante  
Dott. Giorgio Marsiglio