

DELIBERA N. 38/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/573866/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 19/06/2023;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/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. 358/22/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 il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 21/12/2022 acquisita con protocollo n. 03XXX26 del 21/12/2022;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 19/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di TIM XXX, di seguito TIM, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 21/12/2022; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 10/10/2022), quanto segue:

"Servizio di Fisso + mobile - Numero telefono fisso di riferimento: 059XXXX780 - Tipo di contratto: Affari - Descrizione dei fatti: annullamento contratto e rimborso spese corrisposte e non dovute - Richieste: annullamento contratto e rimborso spese corrisposte non dovute - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2.700 - Disservizi segnalati: 1. 333XXXX297 Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite".

2. La posizione dell'operatore

TIM, con memoria in data 10/02/2023, rileva quanto segue.

Letto il formulario avversario, in via preliminare eccepisce l'inammissibilità delle domande avanzate dall'istante in quanto la domanda 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 si cura nemmeno di indicare quali sarebbero le presunte difformità contrattuali o meglio in che cosa consisterebbero, né menziona le numerazioni interessate, men che meno indica quali sarebbero i costi non pattuiti e le fatture contestate.

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 tanto meno reclami e/o segnalazioni di eventuali disservizi.

In relazione a tanto, evidenzia che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati e, non producendo agli atti alcuna documentazione, confida nell'accoglimento da parte del Corecom della richiesta di inammissibilità.

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.

Qualora, poi, la contestazione avversaria dovesse intendersi come disconoscimento, allora l'adito Corecom sarebbe incompetente a decidere e dovrebbe in ogni caso dichiarare l'inammissibilità/improcedibilità della domanda.

L'eccezione preliminare come sopra svolta esimerebbe dal proseguire, se lo scrupolo difensivo non inducesse a contestare anche il merito della domanda.

Riporta, innanzitutto, la consistenza delle linee, sia lato fisso sia mobile:

CONSISTENZA FISSO

059XXX449 – TUTTO FTTCAB rientrata in data 08/01/2020 (non oggetto di contestazione)

059XXXX582 - TUTTO FTTCAB attivata il 01/10/2019 e cessata per morosità il 15/04/2022 (non oggetto di contestazione)

059XXXX780 – TUTTOFIBRA FTTH attivata il 28/06/2021 e cessata per morosità il 19/04/2022

L'attivazione della linea 059XXXX780 risulta conforme al contratto sottoscritto in data 16/06/2021 per una linea nuova con offerta TIM SENZA LIMITI FIBRA (allegato), con router in vendita rateale a 48 mesi

CONSISTENZA MOBILE

888XXXXXX188 (allegate schermate attivazione e cessazione mobili/spedizione apparati)

L'attivazione delle linee 333XXXX297 e 333XXXX302 risulta conforme al contratto sottoscritto in data 16/06/2021 (allegato) per 2 nuove linee con profilo TIM UNICA BUSINESS DELUXE e la fornitura di 3 apparati (2 in vendita rateale 24 mesi, 1 SAMSUNG Galaxy Fold 2 e 1 SAMSUNG Galaxy Watch Active 2, e 1 in noleggio iPhone 12 PROMAX).

Le nuove linee sono state attivate sul contratto n.888XXXXXX188 già in essere con la linea 347XXXX024, ma è stato poi incorporato con la rete fissa nel contratto convergente nr.099XXXXXX091 a partire dalla fattura del 5/21, fattura a partire dalla quale l'istante, in assenza di contestazioni e reclami di sorta, non ha più pagato.

Il contratto e i relativi addebiti risultano conformi a quanto sottoscritto dal cliente con firma elettronica in data 16/06/2021.

Riepilogando, l'istante contesta genericamente delle condizioni economiche difformi rispetto a quanto pattuito a seguito di proposta dell'agente di vendita a giugno 2021.

A tale data erano già attive 2 linee di rete fissa, 059XXX449 e 059XXXX582, e una mobile, 347XXXX024.

L'attivazione delle nuove linee, come evidenziato sopra, sia fisso sia mobili, è conforme ai contratti sottoscritti:

contratto del 16/06/2021 per una nuova linea fissa con offerta TIM SENZA LIMITI FIBRA, con router in vendita rateale a 48 mesi;

contratto del 16/06/2021 per l'attivazione di 2 nuove linee mobili, 333XXXX297 e 333XXXX302, con profilo TIM UNICA BUSINESS DELUXE e 3 apparati (2 in vendita rateale 24 mesi, 1 SAMSUNG Galaxy Fold 2 e 1 SAMSUNG Galaxy Watch Active 2, e 1 in noleggio iPhone 12 PROMAX).

Per le condizioni economiche specifiche, rimanda alle fatture di esempio del 6/2021 (allegate).

Tutte le linee mobili sono state cessate per morosità ad agosto 2022, mentre la linea di rete fissa contestata 059XXXX780 è cessata per morosità ad aprile 2022.

Per il contratto convergente, la fatturazione sta continuando per la vendita rateale/noleggio apparati e per l'addebito delle rate del contributo attivazione.

Gli apparati mobili sono ad oggi in possesso dell'istante (come da DDT allegata), pertanto i relativi addebiti/costi sono interamente di sua competenza.

Il tutto senza considerare che l'istante non ha mai reclamato le fatture entro i termini di scadenza delle stesse, contravvenendo ai dettami delle Condizioni Generali di Abbonamento che si intendono conosciute ed accettate dall'utente al momento della sottoscrizione del contratto e secondo cui i reclami in merito agli importi addebitati in fattura devono essere inviati entro i termini di scadenza della fattura stessa.

In assenza di contestazioni, quindi, le fatture si intendono accettate da parte dell'istante.

Né ritiene che controparte possa avere l'ardire di ritenere che l'istanza di mediazione (allegata in ConciliaWeb nella parte relativa ai reclami) sia da considerarsi reclamo, posto che, secondo un pacifico orientamento dell'Agcom, è da intendersi reclamo "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione", le norme definitorie avendo la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, "limitandone altresì l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità della disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta" (Agcom delibera n. 22/11/CIR).

Insiste, pertanto, per il rigetto della domanda avversaria, avendo assolto diligentemente agli obblighi contrattuali assunti e avendo fatturato conformemente ai contratti sottoscritti, per cui nessun addebito di responsabilità può esserle imputato.

Quanto alla situazione amministrativa/contabile, evidenzia che alla data del 31/01/2023, compresa la fattura in scadenza a febbraio 2023, l'insoluto ammonta ad euro 4.825,86 (allegato estratto conto), di cui euro 3.666,8 relativi a tutte le fatture emesse per il contratto convergente (contenente tutte le linee mobili e fissa contestate + la linea mobile 347XXXX024 non contestata).

Ad ogni buon conto, evidenzia di avere disposto la cessazione del contratto mobile (aperto TT 7-742XXXXX751 per la cessazione degli apparati), per cui dovranno essere ancora addebitate le rate residue per:

contributo attivazione per € 25,5+iva;

apparati per € 1.733.13 i.i..

Tutto ciò premesso, chiede:

- in via preliminare, dichiararsi l'inammissibilità dell'istanza per genericità della stessa;

- in via subordinata, nel merito, rigettarsi le richieste avversarie in quanto infondate in fatto ed in diritto.

In data 13/02/2023, TIM ha depositato in Piattaforma ConciliaWeb memoria integrativa ed ulteriore documentazione, che tuttavia non sarà considerata in questa sede, risultando tardiva alla luce del termine fissato dall'art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte.

La richiesta di “annullamento contratto” non è accoglibile, non rientrando tra le competenze di questo Corecom (ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS, “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.”); stante, inoltre, quanto sotto riportato in ordine al mancato accoglimento della richiesta di rimborso.

Rispetto alla richiesta di “rimborso spese corrisposte e non dovute”, si evidenzia quanto segue.

L'istante si limita a chiedere, del tutto genericamente, l'annullamento del contratto e il rimborso delle spese corrisposte e non dovute, senza, per di più, allegare agli atti alcunchè a supporto di quanto richiesto, ad eccezione di due fatture (n. 423XXXXXXXXXX614 e n.423XXXXXXXXXX113).

Deve, a tal riguardo, richiamarsi l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui “l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22).

In altri termini, qualora dalla documentazione prodotta non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibile quanto asserito dall'istante circa i

disservizi lamentati (come appunto nella fattispecie in esame), non risulta possibile in questa sede accogliere le domande dal medesimo avanzate.

In assenza, infatti, di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio non consente all'adito Corecom una valutazione adeguata in ordine a quanto richiesto.

Risulta poi agli atti come l'istante non abbia, comunque, neppure mai sporto alcun reclamo avverso le fatture via via ricevute e qui contestate, evidenziandosi, a tal proposito, l'orientamento ormai pacificamente consolidato secondo il quale 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 specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano e che, tra l'altro, l'istante ben avrebbe potuto astenersi dal pagare (si rammenta che, ai sensi dell'art. 4, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 664/06/CONS, "L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. (...)").

Si osserva, infine, come l'istante nemmeno abbia replicato alla memoria dell'operatore, smentendo la ricostruzione di questi, pur essendo stato messo nelle condizioni di farlo.

Difatti, la comunicazione di avvio del procedimento (in atti a fascicolo con protocollo n. 03XXX60/2022) precisava, tra l'altro, che:

"... mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto."

In base a tanto ed alla documentazione agli atti, le richieste avanzate dall'istante vengono, dunque, respinte.

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, 19/06/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi