

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

Deliberazione n. 60 del 19 LUGLIO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/591050/2023).

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		
Fabrizio Comencini		
Stefano Rasulo		
Enrico Beda		
Edoardo Figoli		

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom 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 XXXX XXXX del 02/03/2023 acquisita con protocollo n. 0060116 del 02/03/2023;

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

Revisionando le bollette, l'utente scopre l'addebito di un servizio mai richiesto e di cui mai si è usufruito: TIM Expert. Sono stati addebitati € 6,88 al mese per 47 mesi e € 7,81 nella 48^esima rata, per un totale di € 331,17. L'Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato è intervenuta per bollare il servizio Tim Expert come una “strategia anticoncorrenziale” e per sanzionare Tim con una multa da 116 milioni di euro (delibera del 25 febbraio 2020). Quando l'utente ha stipulato il contratto ho parlato con l'operatore solamente del servizio internet, non gli era stata annunciata l'obbligatorietà illegittima del servizio accessorio TIM expert. Inoltre non gli è stato possibile ricevere le fatture perché compresa con l'attivazione del servizio (ma sempre non chiaramente spiegata al telefono) le fatture sarebbero state inviate esclusivamente in modo telematico. Non ha mai acceduto alle fatture telematiche finché non lo ha aiutato il figlio, a fine dicembre 2022.

L'utente, quindi, chiede: il rimborso integrale della somma di € 331,17=.

2. La posizione dell'operatore

La linea XXXXXXXXXXXX è attiva dal 1981. In data 21.12.2018 è tracciato un contatto telefonico inbound al 187, in seguito al quale è stato emesso ordine di trasformazione linea da ISDN Alice 7 Mega a FIBRA con Tim Connect. Tale variazione non prevede la registrazione di verbal ordering. L'offerta concordata era Tim Connect XDSL al costo mensile di 24,90 euro, che comprendeva la fornitura del modem in comodato gratuito (no in vendita e neppure a noleggio) e Tim Expert. Si precisa che Tim Expert è un servizio divenuto opzionale a partire dal 14/01/2019 mentre nel periodo precedente a tale data era invece parte integrante dell'offerta Tim Connect; il costo era di € 6,88/mese per 48 rate (costo complessivo = € 330,72). Oltre alla consegna, ove contemplata, e configurazione modem Tim Expert prevedeva: • Verifica e ottimizzazione del Wi-Fi, in base alle esigenze del cliente e alle caratteristiche della casa; • Abilitazione delle prese telefoniche per collegare i telefoni di casa; • Configurazione e connessione alla rete fino a 4 dispositivi come Smart TV, PC, Tablet; • Configurazione dell'APP TIM Telefono per utilizzare il proprio smartphone come un telefono di casa; Configurazione modem TIM con reset PW per clienti in trasformazione da Adsl a • XDSL/Fibra (in caso di sostituzione modem). L'offerta in oggetto è stata attivata in data 23.01.2019 e in pari data è stata inviata la Welcome letter di attivazione nella quale sono presenti i costi del nuovo profilo tariffario Tim Connect XDSL. L'istante non ha mai reclamato alcunché sino e le fatture sono sempre state regolarmente saldate. La linea è stata cessata in data 06.03.2023 pertanto deve ancora essere emessa la fattura di cessazione con i canoni fruiti fino al 06.03.2023, che quindi sono dovuti. Si conferma pertanto la correttezza dell'operato di TIM e che nulla è più dovuto all'utente. Tutto ciò premesso, Tim SpA chiede rigettarsi le richieste avversarie in quanto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, la richiesta formulata dall'istante non risulta accoglibile, come di seguito precisato.

Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Tale criterio assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante. Ne consegue che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate. Si richiama, in merito, l'orientamento costante di Agcom 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).

Giova evidenziare da un lato, come nella *Welcome Letter* di TIM del 24.01.2019 (allegata a fascicolo), che l'istante non ha negato di avere ricevuto, fosse, in effetti, chiaramente precisato che il servizio TIM Expert (di cui veniva, altresì, indicato il relativo costo) veniva fornito in abbinamento all'offerta TIM CONNECT e, dall'altro, come non risulti allegata agli atti copia di alcun reclamo sporto dall'odierno ricorrente avverso le fatture ricevute, riportanti l'addebito a titolo di servizio TIM Expert asseritamente non richiesto.

Tale circostanza osta all'accoglimento della richiesta di rimborso avanzata, stante il consolidato orientamento giurisprudenziale di ritenere non accordabili storni o rimborsi in assenza di preve e circostanziate contestazioni inoltrate all'operatore; stante, altresì, quanto riportato nelle Condizioni Generali di Contratto di TIM, ove è espressamente precisato che "I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa", deducendosi da ciò implicita accettazione delle fatture ricevute e non contestate entro il suddetto termine.

L'istante, del resto, come espressamente previsto dall'art. 4, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 664/06/CONS ("Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza"), ben avrebbe potuto sporgere formale reclamo avverso il contestato servizio e, contestualmente, sospendere il relativo pagamento fino a definizione della procedura di reclamo (essendo, invece, tenuto al pagamento dei restanti importi non oggetto di contestazione).

Per tali ragioni, si ribadisce la non accoglibilità dell'istanza.

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 XXXXXXXXXXXXX. 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.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
Fto^(*) Dott. Maurizio Santone

Il Presidente
Fto^(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto^(*) Arianna Barocco