

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

Deliberazione n. 77 del 20 DICEMBRE 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/500079/2022)

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 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 di [REDACTED] del 14/02/2022 acquisita con protocollo n. del;

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 il fatto che un incaricato di Tim, passato in azienda, ha venduto un servizio diverso da quello che aveva promesso ma soprattutto con costi diversi da quelli pattuiti. Ha fatto la cosiddetta "vendita ingannevole" promettendo un risparmio con maggiori servizi. L'utente si è poi trovato a dover sostenere una spesa superiore di circa 4 volte tanto, vedendosi, quindi, costretto a cambiare operatore con tutte le conseguenze del caso: penali non dovute che l'incaricato aveva assicurato che in caso di recesso non ci sarebbero state, rate attivazioni e manutenzione di prodotti che il ricorrente si dichiara disponibile a restituire dove gli venga indicato. Per una sim ha mandato disdetta via pec e, nonostante ciò, hanno continuato a fatturarla. L'utente chiede lo storno integrale dell'insoluto.

2. La posizione dell'operatore

Trattasi di collegamento NICI attivato in data 18/12/2020 e composto dalle seguenti linee: [REDACTED] servizio [REDACTED] connettivi [REDACTED] 63 linea voip. Il contratto è stato sottoscritto in data 11/11/2020 e Tim ha attivato e fatturato quanto ivi previsto e concordato con l'utente. Non sono presenti reclami di nessun tipo. Prima di sottoscrivere il contratto NICI l'istante aveva [REDACTED] solo la linea 044473726 RTG + adsl 20 mega per le quali pagava un canone bimestrale di euro 131,94 + € 5 noleggio modem (vedi fattura del 1/21 -ultima emessa come RTG + adsl prima di essere convertita in voip su NICI). Totale bimestrale euro 136,94 Per il collegamento NICI (servizio + connettività) l'istante per i canoni aveva un addebito di euro 82,00 (60 +22) + euro 10 modem - totale canone euro 92,00 + rata prodotto centralino euro 18,30 + manutenzione centralino euro 4,92 (dopo 18 rate il centralino era di proprietà) Totale collegamento NICI bimestralmente euro 115,22. (vedi fattura 3/21). Pare pertanto evidente che l'Offerta NICI era più con [REDACTED] più performante. La linea voip 0444737263 è migrata ad altro OLO in data 29/03/2021. In data 07/04/2021 l'utente ha inviato una richiesta di cessazione con PEC datata 06/04/2021 con la quale il ha chiesto la cessazione di tutti i ser [REDACTED] nsistenza TIM. Linea di connettività 044413501488 cessata in data 19/04/2021. Fattura di chiusura 4230421X00000011 4/21 di totali euro 1574,39 (fattura convergente per linee del fisso e del mobile). Situazione amministrativa aggiornata al 16/03/2022: Insoluto di euro 2.163,69 di cui si conferma la debenza. LATO MOBILE: Contratto n.888012169031 (data attivazione 03/12/2020) CESSATO Contratto convergente nr.099504603361//CAO (Contributo attivazione offerta rateizzato) cessato il 17.03.2022 Contratto mobile [REDACTED] [REDACTED] 02 [REDACTED] tabilità da altro gestore di 4 linee (393825144 [REDACTED] 32 e 3713256888 con profilo TIM UNICA BUSINESS DELUXE e 3491488382 con profilo TIM UNICA BUSINESS DELUXE XL) e attivazione di una nuova linea con profilo TIM UNICA BUSINESS DELUXE XL tutte ulteriormente scontate del 20% per offerta a rilancio e in convergenza con la rete fissa. Lato mobile il contratto risulta conforme a quanto sottoscritto dal cliente. Le linee [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] e [REDACTED] sono state cessate per MNP a marzo 2021 ma non sono stati addebitati corrispettivi di recesso anticipato. La [REDACTED] 25975 è stata cessate per morosità il 16.02.2022. NON sono presenti lato mobile segnalazioni/contestazioni in merito a non conformità contratto e/o a errati addebiti. CHIEDE che il GU14 in oggetto venga rigettato in quanto infondato in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per i motivi che seguono.

La domanda di storno delle fatture emesse in quanto del tutto ingiustificate non è suscettibile di accoglimento.

La ricostruzione fattuale operata dall'istante è del tutto frammentaria, generica e non supportata da idonea documentazione probatoria.

L'utente ha contestato genericamente la fatturazione emessa dalla TIM in quanto, a suo dire, del tutto ingiustificata.

A fondamento dei propri assunti, tuttavia, l'istante non ha prodotto documentazione alcuna e, in particolare, non ha prodotto copia di alcuna delle fatture contestate di cui ha richiesto lo storno.

Ma non solo.

Dall'esame comparativo del contratto, debitamente sottoscritto da parte ricorrente, (per altro prodotto in atti dal gestore e non dall'utente) e la fattura n. 42304218000252025 (relativa al periodo febbraio 2021 -marzo 2021) si è riscontrata una piena conformità tra quanto contrattualmente previsto e quanto poi effettivamente addebitato.

A ciò si aggiunga il fatto che non è stato prodotto in atti alcun reclamo avente ad oggetto la contestazione delle fatture emesse da Tim, in contrasto con quel principio, ormai pacificamente consolidato, che 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 specifichino 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).

Dato che l'onere della prova è a carico di chi afferma qualche cosa, non di chi lo nega, la contestazione di parte istante si risolve in una contestazione generica ed atteso che allegare una circostanza generica equivale a mancata allegazione, parte istante non ha adempiuto, nella fattispecie in esame, all'onere di allegazione (in senso tecnico) inteso come dovere di affermazione dei fatti rilevanti che sorreggono le ragioni giuridiche su cui si fondano le azioni poste a base della domanda.

Generico e non circostanziato - oltre che del tutto privo di prova documentale - è, quindi, l'assunto su cui fonda la richiesta dell'istante di storno delle fatture emesse.

Tutto ciò rende la domanda non circostanziata e sprovvista di qualsivoglia supporto documentale, tale da impedire all'organo giudicante di valutarne la fondatezza e di conseguenza, l'eventuale accoglimento.

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

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco