

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

Deliberazione n. 78 del 20 DICEMBRE 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/500188/2022)

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 Mazzone 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. 0050360 del 14/02/2022;

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

Il cliente in data 01/07/2021 riceve mail da TIM "cncf.roma@telecomitalia.it", la quale lo informa di quanto segue: "Gentile Cliente, Le comunichiamo che i nostri sistemi informatici hanno rilevato traffico internazionale anomalo in prevalenza verso Uruguay, Israel, Panama, Macedonia, Iraq, Ecuador e altre [REDACTED] linea 04995969388 [REDACTED] TOMBOLO, PADOVA svolto dal 30.06.2021 al 01.07.2021. La informiamo inoltre che la suddetta utenza è stata cautelativamente parzializzata al solo traffico internazionale, e che in caso si necessiti effettuare tale traffico se ne dovrà richiedere la riabilitazione scritta con e-mail, con copia della carta di identità del titolare della linea o rapp.te legale. Abbiamo inoltre proceduto a disabilitare al solo traffico internazionale le seguenti linee [REDACTED] 0495969267 e 04913528590." Il cliente in modo immediato disconosce in risposta alla mail il traffico generato, visto e considerato che nessuno mai ha proceduto a effettuare quella tipologia di traffico. Tim inoltre richiede quanto segue: "Copia denuncia di disconoscimento del traffico effettuata presso le autorità competenti dal rappresentante legale della vostra azienda. In merito la preghiamo di indicare chiaramente nella denuncia le direttrici internazionali [REDACTED] e non riconosciute e la vostra linea di fatturazione 04913528590 interessata al fenomeno. Copia relazione tecnica dell'intervento effettuato dal tecnico per la messa in sicurezza dell'apparato/centralino, ovviamente qualora la manutenzione fosse effettuata da una società esterna. Copia di un documento di identità dell'amministratore della società Nella relazione tecnica inoltre, è necessario che venga specificata la marca ed il modello del centralino. Una volta garantita la messa in sicurezza del centralino si potrà richiedere la riabilitazione delle linee al momento disabilitate alle chiamate internazionali. La documentazione è necessaria al nostro ufficio legale per effettuare lo storno del traffico anomalo effettuato. La informiamo, inoltre, che i documenti ci dovranno pervenire il prima possibile. In caso contrario, passati 15 giorni, infatti dovremmo provvedere al ricircolo del traffico anomalo e alla fatturazione dello stesso." A fronte di quanto suddetto, il cliente informa TIM che il centralino risulta di proprietà di Tim, visto e considerato che negli uffici del cliente sono installati i seguenti prodotti di TIM: "evoluzione ufficio small" - il quale risulta essere un centralino virtuale di proprietà di TIM con gestione diretta da parte dello stesso operatore. Nella fattispecie il cliente paga a Tim un servizio denominato "manutenzione evoluzione ufficio", con la garanzia che da parte di tim tutto funzioni correttamente. La richiesta di Tim di far pervenire una relazione peritale per la verifica della corretta installazione e funzionamento del centralino stesso, non risulta possibile visto e considerato che solo Tim spa possiede gli accessi al centralino stesso. Tim spa ha comunicato al cliente che emetterà una fattura di circa € 1300,00 + iva per il traffico generato e sopra menzionato che il cliente ha provveduto a disconoscere con denuncia alle autorità competenti e comunicata a TIM.

L'utente chiede, quindi:

- i. Lo storno integrale dell'importo, addebitato nella prossima fattura, relativo al traffico imputato da Tim e mai generato;
- ii. Lo storno integrale di future fatture relative a traffico e/o penali per recesso anticipato per necessario passaggio ad altro operatore.

2. La posizione dell'operatore

Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi che verranno di seguito esposti. L'utente aveva attive in Tim una pluralità di linee, ad oggi tutte

cessate a settembre 2021. In particolare: - Linea internet 20 mega n. [REDACTED] - Linee voip n. [REDACTED], n. [REDACTED] ed n. [REDACTED]. Come dichiarato dall'utente, è stato proprio il settore frodi di Tim SpA a comunicare, in data 01.07.2021, la presenza di traffico anomalo sulla linea n. [REDACTED] svolto dal 30.06.2021 al 01.07.2021 verso linee internazionali. In data 06.07.2021 l'utente ha sporto regolare denuncia per il disconoscimento. L'operatore, una volta accertata la frode, ha tempestivamente provveduto a stornare il traffico non di competenza dell'utente, che non è mai stato fatturato. Infatti, è bene rilevare che l'insoluto ad oggi presente non riguarda il traffico contestato, bensì gli importi fatturati da maggio a settembre 2021 per la regolare fruizione del servizio. Inoltre, l'ultima fattura emessa dall'operatore presenta un importo negativo a restituzione dei canoni erroneamente addebitati dal 28.09.2021 al 31.10.2021 di € - 101,81, utilizzata a parziale copertura del 4°bim/21. È quindi evidente che l'operatore ha agito correttamente stornando gli importi non dovuti e non ha addebitato alcun corrispettivo per il recesso; pertanto, qualsiasi ulteriore richiesta avanzata ex adverso dovrà essere rigettata. Alla luce di quanto esposto è evidente la correttezza dell'operato di TIM che, dunque, dovrà essere esentata da qualsivoglia addebito di responsabilità. In conclusione, si evidenzia che, lato mobile, è presente un insoluto di € 473,45 che dovrà essere integralmente saldato. Previa conferma della correttezza del proprio operato, Tim chiede che l'Autorità adita rigetti le domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante non possano essere accolte per le motivazioni come di seguito specificate.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: in primo luogo giova evidenziare che la predetta richiesta, così come letteralmente formulata dal ricorrente (lo storno integrale dell'importo, addebitato nella prossima fattura, relativo al traffico imputato da Tim e mai generato) attiene, nello specifico, al verificarsi (eventuale) di un avvenimento futuro ("la prossima fattura") che come tale non solo non può considerarsi certo nel suo verificarsi, ma al contempo, per evidenti ragioni oggettive, non consente alcuna valutazione comparativa di fatture non ancora emesse, impedendo di fatto qualsiasi valutazione circa la correttezza e la debenza delle stesse, non consentendo, pertanto, il favorevole accoglimento della richiesta.

In proposito si deve evidenziare, altresì, che, come dichiarato da Tim nella propria memoria difensiva, affermazione per altro non smentita da parte attorea, il traffico internazionale contestato non è mai stato fatturato, circostanza che trova una sua conferma indiretta, ma non per questo meno dirimente, dal fatto che l'utente non ha prodotto (non avrebbe potuto farlo, del resto) la/e fattura/e all'interno della/e quale/i tale traffico sarebbe stato effettivamente addebitato.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) relativa allo "storno integrale di future fatture relative a traffico e/o penali per recesso anticipato per necessario passaggio ad altro operatore" si deve rilevare che non risulta assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento".

La delibera n. Agcom 70/12/CIR, ha stabilito 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". In proposito si evidenzia, infatti, come l'istante non abbia allegato la fattura contenente i costi di recesso che, per altro, non vengono neanche dettagliati nel loro esatto ammontare, di tal chè la richiesta non può essere accolta.

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