

DELIBERA N. 171/2022

[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/488779/2022)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 21/10/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/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. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 07/01/2022 acquisita con protocollo n. 0004384 del 07/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. [REDACTED], quale titolare di un contratto con TIM S.p.A. per la fornitura di servizi di telefonia fissa Voce e Dati sul n. [REDACTED] si rivolgeva alla Commissione di Conciliazione di Basilicata tramite il Movimento dei Consumatori con protocollo N. 12022-2021 BA 102, lamentando di aver subito un malfunzionamento sulla anzidetta linea tanto da esser stato costretto a passare ad altro Operatore, poi ricevendo una fattura di euro 220,95 per costi di recesso e disattivazione.

L’utente, infatti, precisava di aver segnalato il malfunzionamento dell’anzidetta utenza all’Operatore in data 13.12.2021, a seguito del quale la problematica non veniva mai risolta.

All’udienza di conciliazione, svoltasi il 03.01.2022 dinnanzi alla Commissione di Conciliazione Paritetica dell’Associazione dei Consumatori di Basilicata, veniva redatto un verbale di mancato accordo per mancata adesione dell’istante alla proposta di rateizzazione della fattura N. [REDACTED] di euro 220,95.

Pertanto, in data 7.01.2022, l’utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata. Nella predetta istanza di definizione, il sig. [REDACTED], riportandosi al formulario di conciliazione, chiedeva:

- i) lo storno della fattura n. [REDACTED] di euro 220,95.

L'istante faceva, infine, pervenire una memoria integrativa datata 8 aprile 2022 a firma dell'Avv. [REDACTED], nella quale ulteriormente specificava che aveva puntualmente effettuato le segnalazioni tramite il servizio clienti, e che di detti reclami vi era evidenza proprio nei retrocartellini esibiti dalla Tim, la quale comunque non avrebbe puntualmente assolto al proprio onere probatorio invertito in ipotesi di eccezione di inadempimento contrattuale, così come previsto dall' art. 1218 c.c.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore TIM S.p.A., faceva pervenire la memoria difensiva datata 18.02.2022, nella quale rappresentava l'insussistenza di responsabilità contrattuali riconducibili all'operatore, avendo l'utente omissis qualsiasi segnalazione antecedente alla migrazione.

Evidenziava, infatti, che la formalizzazione delle richieste telefoniche di disservizio rappresenta un elemento indispensabile ai fini della conoscibilità della problematica da parte del gestore, all'uopo esibendo i relativi retrocartellini TT dei guasti riscontrati.

Deduceva poi che l'utente avrebbe dovuto effettuare le prospettate segnalazioni entro tre mesi dalla verifica dell'evento, e ciò in aderenza all'art. 14 delibera n. 347/18/CONS. Perciò risultando in atti la sola segnalazione del novembre 2021, ossia di un periodo successivo al passaggio ad altro Operatore, la Tim s.p.a. rigettava seccamente ogni richiesta indennitaria poiché tardiva.

Di conseguenza, la TIM in detta memoria insisteva per il rigetto delle odierne pretese, stante anche l'assenza di ulteriori elementi probanti e circostanziati, forniti dall'utente.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta alcuni disservizi subiti sull'utenza n. [REDACTED] a seguito del quale sarebbe stato costretto a migrare verso altro Gestore nel novembre 2021. Di tanto veniva data evidenza alla Tim S.p.a. mediante segnalazioni effettuate telefonicamente al servizio clienti 187.

L'Operatore di contro contesta la sussistenza di segnalazioni tempestive al servizio clienti, riconoscendo una sola telefonata effettuata in data successiva al passaggio ad altro Gestore, ossia nel novembre 2021, all'uopo esibendo i retrocartellini TT. Insiste dunque nella correttezza della richiesta effettuata nella fattura N. [REDACTED] pari ad euro 220,95, altresì offrendo, in via documentale, la fattura de qua, la richiesta di pagamento e l'estratto conto.

Nella fattispecie in esame l'utente chiede lo storno della succitata fattura ritenendola illegittima in quanto relativa a costi di recesso non dovuti, poiché imputabili alla cattiva frazione della rete. Dalla disamina del documento contabile controverso, emerge dunque il seguente dettaglio: euro 23,31 TIM X TE Casa Mega; euro 0,00 per TIMVISION Light; euro 199,99 per costi di rata residua costo attivazione TIM X te Casa; euro 5,00 per costi di disattivazione una tantum.

Giungendo, infatti, al merito della questione prospettata dal sig. [REDACTED] deve rilevarsi che la descrizione dei fatti, quanto al passaggio ad altro Operatore per il malfunzionamento della linea Voce e Internet non viene confutata dalla documentazione prodotta dal gestore, di qui determinandone l'inesigibilità della fattura n. N [REDACTED] pari ad euro 220,95, relativa a costi di rata residua e costi di disattivazione una tantum.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione.

Relativamente a ciò giova innanzitutto rammentare che, secondo un consolidato orientamento giurisprudenziale, fatto proprio anche dall'Autorità, l'emissione della bolletta non costituisce negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile volto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico; è pertanto rettificabile in caso di discordanza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste in capo al gestore l'onere di provare la correttezza dei dati presenti in fattura nel caso di contestazione da parte dell'utente. Si osserva, infine, che nel caso di specie Tim ha depositato in atti – oltre alla fattura - la missiva di sollecito ed i retrocartellini TT senza fornire ulteriore riscontro documentale circa i costi e le condizioni economiche previste nel contratto, non assolvendo così all'onere probatorio sopra descritto.

Ne consegue pertanto, che in mancanza dell'assolvimento dell'onere probatorio da parte del gestore in ordine a quanto sopra riportato, e avendo accertato l'esistenza di incongruenze di addebiti non specificatamente previsti dai profili tariffari effettivamente attivati nelle fatture emesse, la Tim dovrà procedere a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante stornando e non più esigendo l'insoluto in essere, provvedendo al ritiro della pratica di recupero crediti presso la società incaricata ed a concludere il ciclo di fatturazione con l'impegno di annullare ulteriori fatture che dovessero essere emesse.

Nulla sulle spese di procedura in quanto non richieste dall'istante.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], si propone, in accoglimento dell'istanza avanzata in data 7.01.2022 sig. [REDACTED] che l'Operatore provveda:

- a) a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile mediante lo storno delle somme fatturate a carico dell'istante e precisamente della fattura N. [REDACTED] pari ad euro 220,95.

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.

Potenza, 21/10/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

