

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

Deliberazione n. 19 del 22 MARZO 2022

OGGETTO: Definizione della controversia B. E.-B. A. / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/436527/2021)

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. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom 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 B. E.-B. A. del 24/06/2021 acquisita con protocollo n. 0280545 del 24/06/2021;

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 signor B., nel mese di gennaio 2020, ha sottoscritto un contratto di abbonamento telefonico con Tim spa (di cui non ha ricevuto relativa copia) per la telefonia fissa la fibra e il mobile che prevedeva un costo mensile pari a € 30,00 per telefonia fissa n. 044470XXXX e la fibra, e € 30,00 per la telefonia mobile con tre SIM di cui una gratuita. Alla ricezione delle prime fatture, il signor B. ha riscontrato un costo mensile superiore a quello concordato. Successivamente il signor B. nonostante avesse informato Tim dell'errata fatturazione e inviata apposita comunicazione, ha verificato che le successive fatture comprendevano costi superiori a quanto concordato. A questo punto, il signor B., a partire dal 01/08/2020 ha cambiato gestore telefonico ma successivamente ha ricevuto varie fatture da parte di Tim di cui ne contesta la validità giuridica e contrattuale. In particolare, il signor B. evidenzia che le fatture con periodo di fatturazione successivo ad agosto 2020 contengono costi non dovuti ed illegittimi in quanto riguardano costi di attivazione e vendita router.

L'utente chiede quindi:

- i. L'annullamento delle fatture con periodo di fatturazione successivo ad agosto 2020;
- ii. L'emissione di nuove fatture con importi corretti, concordati, per il periodo febbraio 2020/ luglio 2020;
- iii. un equo indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

Lato fisso. In data 06/02/2020 l'istante ha sottoscritto contratto per attivazione collegamento Fibra – modem a cura TIM. Il cliente sostiene che il prezzo concordato mensile ammontava ad euro 30. Linea Fibra 044470XXXX attivata in data 15/02/2020. Fattura di attivazione 2/20. Il canone fibra+ opzione fast+ Safe web ha un canone bimestrale di euro 126,00. Lo sconto ammonta a euro 70 e di conseguenza il canone mensile della linea ammonta ad euro 28,00. In fattura è presente il contributo attivazione offerta per euro 25 in 12 rate per un totale di euro 300 e l'addebito del modem per euro 12,20 a rata per un totale di euro 292,80: se non fosse stato attivato il safe web l'istante avrebbe pagato mensilmente euro 25. Sulle fatture sono addebitati il contributo attivazione offerta per euro 25 in 12 rate per un totale di euro 300 e l'addebito del modem per euro 12,20 a rata per un totale di euro 292,80. Questi costi sono al di fuori del costo totale del canone. L'istante reclama per la prima volta la mancata conformità in data 03/06/2020 ma l'esigenza viene chiusa come non fondata in quanto i costi applicati corrispondono a quanto sottoscritto. In data 21/11/2020 risalta cessazione per NP – linea migrata ad altro OLO in data 19/11/2020. Fattura di chiusura 1/21: addebito canoni sino al 18/11/2020 – addebito costo disattivazione servizio euro 19,51 – addebito 6^ rata di 12 contributo impianto euro 25,00 - addebito 6^ rata di 24 modem euro 12,20 – accredito ACI euro 100,00 Sono state emesse anche le fatture del 2/21 addebito 7^ rata di 12 contributo impianto – addebito 7^ rata di 24 modem. del 3/21 addebito residuo rate contributo impianto dalla 8^ alla 12^ per totali euro 125,00 – addebito residuo rate modem dalla 8^ alla 24^ per totali euro 207,40. Ad oggi l'insoluto ammonta ad euro 1638,58 L'istante non ha pagato nessuna fattura neanche per la parte non contestata, nonostante abbia usufruito del servizio senza soluzione di continuità. I costi addebitati per il fisso sono conformi con quanto sottoscritto. Lato mobile Lato mobile non sono presenti segnalazioni/reclami per difformità contrattuale (non sono presenti reclami di alcun tipo). Il contratto mobile è stato sottoscritto digitalmente in data 06.02.2020 per la portabilità in TIM dall'altro gestore di 3 linee Ricaricabili business con profilo 100% Tim Large+ Promo Euro Messaging + Serv. Rep. + data space + Safe web. Gli addebiti in fattura lato mobile sono conformi con quanto sottoscritto dal cliente. Il profilo 100% Tim Large prevede infatti: - Canone mensili di € 20,00 + Iva per Iva per linea per effetto dello Sconto Senza Limiti 5 accreditato in

fattura, poi € 25,00 + Iva mensili per linea. Al cliente è stato applicato un ulteriore sconto del 20% (in fattura Sconto Premium Tim Europa); - TIM Safe Web Mobile in promozione a 0€ per i primi 2 mesi, dal 3° mese 2€ mese/per licenza /linea; - Contributo di attivazione Offerta rateizzato di €1,5/mese per 24 mesi per un totale pari a €36,00. Verificando come esempio la fattura del 5/20, l'istante paga un fisso di €20,32 + Iva mensili per linea (nei primi 12 mesi). Nel formulario indica come costo per il mobile €30,00 quindi paga meno di quanto proposto. Le linee sono state cessate per MNP ad agosto 2020, e NON sono stati addebitati corrispettivi di recesso anticipato. Sono invece state correttamente addebitate tutte le rate a scadere del CAO (Contributo attivazione offerta rateizzato) fino al 3/21. Totale insoluto € 655,07. Tim chiede, quindi, il rigetto delle domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte come di seguito precisato.

Si deve innanzitutto 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, inoltre, 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".

Si rileva, infatti, un'evidente carenza documentale: l'utente non ha prodotto agli atti alcuna documentazione che possa consentire una valutazione corretta delle doglianze.

Non sono state prodotte in atti dal ricorrente, né la copia del contratto stipulato (di cui, comunque, l'utente avrebbe potuto richiederne copia – ma non risulta depositata agli atti della presente procedura una siffatta richiesta), né tantomeno le fatture contestate, impedendo di esprimere una valutazione, nel dettaglio, nel merito di quali siano i contenuti del contratto e dell'offerta, nonché l'eventuale discrepanza tra quanto effettivamente fatturato dal gestore e quanto, invece, stabilito dal contratto stesso.

Si evidenzia, altresì, che il reclamo del 31.07.2020 prodotto in atti dal ricorrente è sprovvisto della ricevuta di consegna e quindi non vi è alcuna prova dell'effettiva conoscibilità dello stesso da parte di TIM.

Dall'estratto contabile prodotto da TIM, si evince, inoltre, che l'utente, per quanto riguarda la linea fissa, non ha pagato alcuna fattura, comprese quelle antecedenti la migrazione verso altro operatore, pur avendo avuto la facoltà di astenersi dal pagamento degli importi in contestazione, provvedendo al pagamento di quelli non contestati.

Per quanto sopra precisato, quindi, le richieste sub i) e sub ii) non possono essere accolte.

Per quanto concerne, infine la richiesta sub iii) di un equo indennizzo, si ritiene che la stessa non possa essere accolta, alla luce di quell'orientamento consolidato dell'Agcom (delibera n. 4/16/CIR; n. 541/16/CONS; n. 23/16/CIR; n. 35/17/CIR; n. 93/17/CONS; n. 171/17/CIR) in virtù del quale, a fronte dell'indebita fatturazione non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì solo la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti.

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 B. E. – B. A. nei confronti di TIM.

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

Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco