

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

### Deliberazione n. 16 del 22 MARZO 2023

**OGGETTO:** Definizione della controversia [REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/526175/2022)

#### 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 [REDACTED] & C. del 20/05/2022 acquisita con protocollo n. 0162880 del 20/05/2022;

**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

La società [REDACTED] fa presente che ha partire dal 1<sup>o</sup> ottobre 2020 ha cambiato operatore telefonico e successivamente ha ricevuto, fino al mese di maggio 2022, da parte di TIM, varie fatture di cui ne contesta la validità giuridica e contrattuale. La società fa, altresì, presente che a partire dal quarto bimestre 2021 ha ricevuto varie fatture con costi illegittimi come vengono considerati i costi di contributo di attivazione. La società fa, infine, presente che ha ricevuto la fattura numero 4242222800013635 del 10 febbraio 2022 con un importo totale pari a € 188,87 di cui ne contesta la validità giuridica e poichè detta fattura è stata indebitamente pagata ne chiede il rimborso.

L'utente, quindi, chiede:

- i. l'annullamento di tutte le fatture ricevute da parte di TIM con periodo di fatturazione successivo al 1<sup>o</sup> ottobre 2020;
- ii. Il rimborso della fattura n. 4242222800013635 del 10 febbraio 2022;
- iii. un equo indennizzo per i disservizi subiti.

### 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. Letto il formulario avversario, in via preliminare, occorre eccepire l'inammissibilità delle domande avanzate dall'utente in quanto l'istanza così come formulata risulta del tutto generica e priva di un corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza. A corredo della descrizione dei fatti, controparte poi non produce nulla, né un reclamo, né la richiesta di cessazione della linea, né tanto meno copia delle fatture recanti gli importi a suo dire non dovuti e oggetto di contestazione. Si precisa inoltre che a Tim non è mai pervenuto alcun reclamo o segnalazione relativa ai fatti oggetto del presente procedimento. In relazione a tanto, si deve quindi evidenziare che la società istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati e, non producendo agli atti alcuna documentazione, non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa. In punto, poi, rilevano in ogni caso le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n.276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è altrettanto vero che l'istante deve fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso di specie, con la conseguenza che la domanda svolta nei confronti di Tim dovrà essere rigettata. In ogni caso, ferma l'eccezione di inammissibilità sopra esposta, nel merito si contesta comunque tutto quanto dedotto ed eccepito dall'utente, nonché la fondatezza della domanda ex adverso proposta contro TIM in quanto quest'ultima ha assolto diligentemente agli obblighi contrattuali assunti, per cui nessun addebito di responsabilità. L'utente risulta essere migrato verso altro operatore in data 27.01.2021, pertanto, le fatture emesse fino al 2<sup>o</sup> bim/2021 (conto relativo ai mesi di dicembre 2020 e gennaio 2021 sono corrette, dovute e contengono peraltro traffico telefonico. Infatti, le Condizioni Generali di Abbonamento stabiliscono all'art. 3 che "Il Cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del Servizio fruito ed il canone relativo all'ultimo periodo di utilizzo del Servizio e, in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS, la commissione dovuta per le prestazioni di disattivazione in caso di cessazione della linea o la commissione dovuta in caso di migrazione verso altro Operatore". È dunque evidente che qualsiasi richiesta di storno o rimborso ad esse relativa dovrà essere rigettata in quanto priva di fondamento. La linea è poi rientrata in

Tim il 06.12.2021 ed è ad oggi regolarmente attiva. 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 ad oggi è presente un insoluto complessivo di € 917,66= che dovrà essere integralmente saldato. Tim, previa conferma della correttezza del proprio operato, 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 esposte.

Si deve innanzitutto rilevare che non risulta assolto, da parte dell'istante, 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".

In particolare si rileva una cronica carenza documentale nella misura in cui, a sostegno delle proprie argomentazioni, parte istante nulla produce: né un reclamo, né la richiesta di cessazione della linea, né tanto meno copia delle fatture recanti gli importi a suo dire non dovuti e oggetto di contestazione.

Tale carenza documentale non consente una chiara ricostruzione dei fatti ed una conseguente ed eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore.

In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito agli atti del fascicolo, poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze, integrazione non eseguita da parte dell'utente neanche a seguito di apposita richiesta fatta dall'ufficio in sede di fase istruttoria, in data 23.05.2022.

Infatti, per come si evince dagli atti al fascicolo, proprio in sede istruttoria e nell'ottica del favor utentis, è stata richiesta all'utente di depositare in atti alcuna specifica documentazione proprio in relazione alle richieste fatte.

Nello specifico sono state richieste copie delle fatture contestate e solo indicate, copia di eventuali reclami con le pertinenti ricevute di inoltro e di accettazione.

Richiesta istruttoria alla quale l'utente non ha dato alcun seguito.

In considerazione di quanto sopra argomentato, si ritiene, pertanto che le richieste dell'utente e di cui ai punti sub I, sub ii) e sub iii) che qui si intendono trattate congiuntamente attesa la loro attinente natura, non possono essere accolte stante l'impossibilità del Corecom di poter provare la presenza di addebiti ingiustificati, in considerazione dell'estrema e persistente genericità della contestazione.

A ciò si aggiunga, infine, che alla luce di un oramai consolidato orientamento 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), 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 e pertanto, la richiesta, tra le altre, di un equo indennizzo, non può trovare 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