

DELIBERA 504/2023/CRL/UD del 22/12/2023
S. Rxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/619268/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 22/12/2023;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di **S. Rxxx** del 07/07/2023 acquisita con protocollo n. 0181963 del 07/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente, già titolare con TIM di un’utenza di tipo affari, contesta che per la numerazione 06.91xxx l’Operatore ha continuato ad emettere fatturazioni anche successivamente alla richiesta di cessazione della linea inviata a mezzo raccomandata del 19.07.2021 e ricevuta dal Gestore il 9.08.2021. Successivamente alla richiesta di interruzione del rapporto contrattuale, il Gestore ha continuato a prelevare, nel periodo da 15.03.2021 al 13.02.2023, somme sul conto della parte istante tramite RID bancario per complessivi € 3.087,89. A sostegno delle proprie doglianze, deduce di aver inviato reclamo PEC del 30.03.2023, senza ottenere il rimborso richiesto. Premesso quanto sopra richiedeva: i. Rimborso della somma di € 3.087,89 per addebito di fatture non dovute; ii. indennizzo per fatturazione successiva a recesso per € 500,00.

2. La posizione dell’operatore

Con memoria difensiva di parte del 25.09.2023, l’Operatore TIM in via preliminare eccepiva nel merito come le avverse deduzioni e richieste fossero generiche, infondate e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. Sempre nel merito, con riferimento alla contestata omessa lavorazione del recesso, il Gestore rileva quanto segue: “(...) nell’istanza non risulta documentata suddetta disdetta. Infatti, la presunta missiva allegata non è corredata di una ricevuta di avvenuta consegna. Peraltro, nell’instestazione di suddetta missiva, risulta come destinatario <TIM Casella postale 111 / 00054 Fiumicino, Roma. Detto indirizzo è errato. L’indirizzo corretto, infatti, è comunicato in ogni fattura Tim Business alla sezione <Informazioni e novità> è quello con casella postale 456 – 00054 Fiumicino – RM. Tim, quindi, non poteva lavorare alcun recesso non avendone ricevuto alcuno e, inoltre, non ha ricevuto neppure reclami/segnalazioni nel corso della fatturazione. A fronte, infatti, di una presunta disdetta del 19 luglio 2021, l’istante deposita dei presunti reclami (sprovvisti anch’essi di evidenza di consegna) datati 7 marzo 2023 e 30 marzo 2023 (...)”. Inoltre, con riferimento alla richiesta avversaria di un indennizzo per il mancato recesso, TIM eccepisce come la mancata/tardata lavorazione della disdetta non comporti indennizzi, bensì solo storni/rimborsi, per orientamento unanime dell’Autorità. Premesso quanto sopra, l’Operatore concludeva chiedendo il rigetto di tutte le domande di parte istante in quanto infondate nel merito.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, sul rito, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste sub. i. e ii. formulate dall'istante non possono essere accolte per le motivazioni di seguito precisate. L'utente ha lamentato in relazione alla linea 06.91601203, la fatturazione di TIM, in quanto contenenti addebiti per canoni successivi ad una richiesta di cessazione, senza circoscrivere in modo corretto il lasso temporale di riferimento e senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste e doglianze. L'utente, in questa sede, avrebbe dovuto allegare quanto meno la prova del recesso, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità degli addebiti eseguiti entro le tempistiche previste per la chiusura del ciclo di fatturazione. Pertanto, in via preliminare, giova rilevare come l'istanza di definizione di cui si discute risulti eccessivamente generica e non supportata da alcuna documentazione probante (agli atti risultano depositati solo un reclamo PEC privo di prova di spedizione, mentre nel precedente fascicolo di prima istanza è presente una missiva, priva della prova di invio e di ricezione) e che, in secondo luogo, non viene neppure specificato quale sarebbe il periodo di fatturazione successivo al recesso. Solo a comprova dell'eccessiva genericità dell'istanza, basti notare che nello stesso formulario GU14, l'utente da un lato precisa che la lettera di recesso è stata ricevuta dal Gestore nel mese di agosto 2021 (comportando, quindi, che il ciclo di fatturazione sarebbe dovuto cessare dal mese di settembre), ma nel contempo contesta e richiede il rimborso delle fatture comprese nel periodo dal 15.03.2021 al 13.02.2023 (ovvero con un anticipo di quattro mesi rispetto all'asserita manifestazione di volontà di chiudere il rapporto). Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del presente procedimento impedendo di fatto al Corecom adito di poter procedere alla verifica della fondatezza delle pretese formulate. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito agli atti poiché – a fronte di una specifica contestazione del Gestore circa la ricezione della lettera di recesso – l'utente non si è curato di integrare la propria istanza, senza produrre ulteriori specifiche o dettagli a supporto della propria produzione. Difatti, nel caso di cui si discute, si assiste, al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante e alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta posta in essere dell'operatore. Quindi, non si comprende l'instaurarsi della presente procedura in assenza dell'oggetto della contestazione inerente l'errata fatturazione, in considerazione anche di quanto espressamente previsto dall'art.14 comma 4 dell'allegato A della Delibera n.347/18/CONS. E non solo. Con riferimento al caso di specie, per ottenere lo storno richiesto, l'istante avrebbe dovuto versare in atti, quantomeno, copia delle fatture contestate, mentre, per ottenere il rimborso, oltre la predetta documentazione, anche

copia delle ricevute dei pagamenti asseritamente effettuati, prove che, invece, non risultano essere state allegate. Una tale omissione neppure consentirebbe al Deliberante di effettuare un effettivo conteggio delle somme oggetto del rimborso, atteso che l'indicazione della somma complessiva asseritamente dovuta nulla chiarisce in tal senso. Pertanto, per le argomentazioni sopra riportate, si rileva che la richiesta di parte istante sulla richiesta storno dell'insoluto non merita accoglimento, stante l'impossibilità di provare la presenza di addebiti ingiustificati e non dovuti, considerata l'estrema e persistente genericità della contestazione mossa, non supportata da alcuna documentazione probante, e non avendo l'istante specificato il lasso temporale di riferimento per la quale si sarebbero dovute stornare le fatture. In ultimo, ad avvalorare l'inammissibilità anche della richiesta di indennizzo dell'istante, si aggiunga che, fermo quanto sopra e a tutto voler concedere, la prosecuzione del ciclo di fatturazione non può, comunque, ridondare in alcuna delle fattispecie ricomprese nell'ambito oggettivo della delibera 347/18/CONS. Di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo le ipotesi sopra descritte indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuna di esse. Tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Rigetta l'istanza della Sig.ra **S. Rxxx** perché inammissibile per i motivi di cui in premessa. Si compensano le spese di procedura.
- 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 danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 22/12/2023

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini