

DELIBERA 488/2023/CRL/UD del 22/12/2023
Axxx Dxxx Mxxx D. & C. SNC / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/607686/2023)

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 **Axxx Dxxx Mxxx D. & C. SNC** del 15/05/2023 acquisita con protocollo n. 0129420 del 15/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente, titolare di tre utenze business per altrettante distinte sedi societarie, contesta per la sola numerazione 06.267xxx, che l’Operatore ha continuato ad emettere fatturazioni anche successivamente alla richiesta di cessazione della linea inviata a mezzo PEC, a seguito della chiusura del locale commerciale. A sostegno delle proprie doglianze, deduce di aver inviato segnalazione, senza ottenere lo storno richiesto. Premesso quanto sopra richiedeva: i. Storno integrale dell’insoluto, fino a chiusura definitiva del ciclo di fatturazione afferente la numerazione 06.2678353.

2. La posizione dell’operatore

Con memoria difensiva di parte del 3.07.2023, 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, l’Operatore rilevava come la linea 06.267xxx non fosse mai stata interessata da disservizi imputabili a TIM, fino alla richiesta di cessazione e che, a fronte delle doglianze di controparte, non fossero nemmeno presenti validi reclami o contestazioni tempestive, volte a porre l’operatore in condizione di verificarne la fondatezza e, eventualmente, risolvere le problematiche. L’istante, infatti, non documentava l’invio di alcuna segnalazione. Stando alla ricostruzione dei fatti fornita dall’Operatore, la linea de qua risultava cessata entro i termini di cui alle condizioni di contratto; a tal fine precisava che, a causa di tale collegamento tecnico tra diverse utenze, la numerazione 06.267xxx veniva cessata con un lieve ritardo, generando l’emissione di alcune fatture, in data successiva al recesso. Per tali motivazioni, in accoglimento del reclamo presentato dall’istante (e come emergeva dalla stessa missiva del 15.12.2022 allegata dalla AUTOSERVICE), risultavano poi annullate tramite emissione di note di credito, tutte le fatture della linea in parola, emesse con data successiva alla richiesta di cessazione. In conclusione, TIM rileva di aver già provveduto a riallineare la posizione amministrativa dell’istante e ad addebitare alla controparte i soli costi maturati sino a cessazione. Premesso quanto sopra, l’Operatore concludeva chiedendo il rigetto di tutte le domande di parte istante in quanto infondate nel merito. In sede di repliche l’istante, in data 13.09.2023 in occasione dell’udienza di discussione, produceva una documentazione tardiva, costituita da una lettera di recupero crediti per € 88,34, un

sollecito di pagamento TIM per € 1.837,31 ed una serie di fatture; il deposito, a mezzo piattaforma concilia web, avveniva ben oltre il termine perentorio previsto dal Regolamento vigente ex art. 16, comma 2, All. A Del all. A alla delibera n. 203/18/CONS (come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS). Ed infatti, a fronte della convocazione di avvio del procedimento notificata in data 18.05.2023, il termine per l'eventuale produzione di documentazione integrativa e note, scadeva improrogabilmente il 23 luglio 2023. A tal fine rammenta che, ai sensi dell'articolo 16 del sopra citato Regolamento, il Gestore può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento mentre, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica. Per tali motivi la suddetta documentazione, depositata oltre i termini previsti dal Regolamento, deve considerarsi irricevibile e conseguentemente stralciata dal presente procedimento.

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, la richiesta formulata dall'istante di storno dell'intera posizione debitoria non può essere accolta per le motivazioni di seguito precisate. L'utente ha lamentato in relazione alla linea 06.2678353, la fatturazione di TIM, in quanto contenenti addebiti per costi di recesso e/o disattivazione successivi ad una richiesta di cessazione, senza circoscrivere 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 depositate solo un reclamo PEC privo di prova di spedizione e una missiva di riscontro TIM datata 15.12.2022) 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 si limita a rimandare la cronologia dei fatti ad un documento esterno, riportandosi alla locuzione: "si veda la lettera allegata". 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 l'utente si è curato di integrare la propria istanza producendo una documentazione tardiva, senza produrre ulteriori specifiche o dettagli a supporto della propria produzione. Non ha prodotto l'asserita disdetta. Non ha prodotto validi reclami sui fatti lamentati. Anche l'unico reclamo in atti, difatti, è privo della prova dell'avvenuto invio/ricezione da parte dell'operatore. Nel caso di cui si discute, si assiste, difatti, 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 all'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. Nel corso del procedimento la TIM ha precisato che nonostante ci fosse stato un disallineamento tecnico tra le utenze, le fatture erroneamente emesse per l'utenza 06.267xx venivano di fatto già annullate; sul punto l'Operatore neppure deduce circa la presenza di insoluti a carico dell'istante che, di contro, dovrebbero costituire la materia del contendere. Tale circostanza sembrerebbe peraltro suffragata dalla nota TIM del 15.12.2022, in atti, la quale conferma l'emissione di una nota di credito a storno di fatture erroneamente emesse. L'atto di recesso, come visto, non viene allegato, e per tali motivi non risulta possibile né da un lato far decorrere il dies a quo, né dall'altro determinare il dies ad quem della cessazione dell'utenza e del relativo disservizio. 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. 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 **Axxx Dxxx Mxxx D. & C. SNC**, in persona del legale rappresentante p.t. nei confronti della società Tim SpA. Spese di procedura compesate.
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

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini