

**DELIBERA N. 7/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / TIM XXX**

**(GU14/532341/2022)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 28/02/2023;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta nell'anno 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 16/06/2022 acquisita con protocollo n. 01XXX01 del 16/06/2022;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 28/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito della procedura di conciliazione semplificata, conclusasi con verbale di mancato accordo del 06/05/2022, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 16/06/2022 nei confronti di TIM XXX, d'ora in poi TIM.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato che, nonostante svariati reclami, si ritrova a pagare fatture inerenti linee, tra cui una ubicata in Lazio dove non esercita alcuna attività, con cifre che variano dai 12,42€ a 76,17€.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto il rimborso di 1000€ per le fatture pagate e lo storno totale delle fatture inerenti ai codici cliente 099XXXXXX286, 099XXXXXX226, 099XXXXXX301, 099XXXXXX962, 888XXXXXX889.

### **2. La posizione dell'operatore**

Costitutosi con memoria del 29/07/2022, TIM ha chiesto il rigetto delle istanze di parte attrice in quanto infondate in fatto e in diritto e precisato quanto segue.

Lato fisso, l'istante era titolare delle seguenti linee ubicate in Maranello, Modena:

-053XXXX680 TUTTO FTTCAB rientrata in TIM in data 20/05/2021 – Modulo richiesta rientro 29/04/2021(allegato doc.) – cessata per 24/02/2022 – migrata altro OLO in data 21/02/2022;

-053XXXX002 TUTTO FTTCAB rientrata in TIM 20/02/2020 – modulo di richiesta cessazione 30/01/2020 (allegato doc.) – cessata per NP 24/01/2021 – migrata altro OLO 21/01/2021;

-053XXXX373 TUTTO FTTCAB rientrata in TIM 19/05/2021 – modulo richiesta rientro 29/04/2021 (allegato doc.) – cessata per NP 23/02/2022 – migrata altro OLO 21/02/2022;

-053XXXX115 TUTTO FTTCAB attivata in data 31/05/2021 – vedi allegato contratto del 29/04/2021(allegato doc.) – cessata per NP in data 24/02/2022 – migrata altro OLO 31/05/2021.

La linea che l'istante non riconosce e dice essere ubicata nel Lazio è la n. 093XXXXXXX165.

Trattasi di pacchetto ICT contratto sottoscritto in data 29/04/2021 (allegato doc.).

I pacchetti ICT prevedono come ubicazione impianto la centrale di Pomezia (ROMA) in quanto si tratta di linee fittizie non fisiche.

Ad oggi l'insoluto ammonta ad euro 2.785,46 (allegato doc.) come portato dalle fatture insolute di cui all'allegato file (allegato doc.)

Per la linea 093XXXXXXX165 l'istante ha lasciato insolute le fatture per totali euro 266,78.

A migrazione avvenuta delle linee FTTCAB l'istante avrebbe dovuto chiedere la cessazione anche dell'ITC 093XXXXXXX165 che, invece, non ha richiesto.

Lato mobile, non sono presenti reclami/contestazioni in merito a quanto descritto nel formulario.

Le linee mobili 335XXXX430 e 335XXXX086 sono state cessate per MNP il 26/01/2021 con addebito canoni fino all'effettivo giorno di cessazione nella fattura del 2/21 pagata dal cliente.

La fatturazione però è continuata per l'addebito delle rate del contributo attivazione offerta rateizzato di €1,5/mese per 24 mesi per totale €36,00 + Iva per linea come previsto dal profilo attivato (Tim Start).

Le fatture scoperte contengono addebiti per le sole rate del CAO (Contributo attivazione offerta rateizzato) previsto dal profilo attivo sulle linee e indennità di mora e sarebbero interamente di competenza del cliente.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte per i motivi di seguito precisati.

L'istante, che pur lamenta difformità nella fatturazione (anche rispetto ad una linea telefonica che non conosce ed è ubicata in Lazio) senza indicare l'importo asseritamente dovuto, omette di allegare il contratto stipulato con la controparte, come pure i reclami di cui riferisce genericamente nel formulario, oltre a qualunque tipo di documentazione idonea a fornire prova dei pagamenti di cui qui chiede il rimborso.

Alla presente istanza risultano allegati unicamente i frontespizi di 5 fatture, dalle quali, tuttavia, non emergono le singole voci di costo che le compongono e che l'istante non ha mai specificatamente contestato (n. 8N0XXXX108 del 12/05/2022 di euro 59,27 per il codice cliente 099XXXXXX621; n. 8H0XXXX328 del 12/05/2022 di euro 35,26 per il codice cliente 099XXXXXX286; n. 8H0XXXX987 del 12/05/2022 di euro 563,96 per il codice cliente 099XXXXXX140; n. 423XXXXXXXXXXXX044 del 12/05/2022 di euro 115,78 per il codice contratto 099XXXXXX868; n. 7X0XXXX387 del 12/05/2022 di euro 5,13 per il codice contratto 888XXXXXX889).

Altresì, non risultano mai contestate l'eventuale mancata applicazione delle condizioni contrattuali pattuite o l'attivazione di servizi/profili tariffari non richiesti.

Nemmeno risultano contestate le fatture, e le singole voci che le compongono, allegate al formulario UG ed emesse tutte in data 10/03/2022: n. 8H0XXXX874 per euro 44,57; n. 8H0XXXX568 per euro 44,57; n. 8N0XXXX120 per euro 59,17; n. 8H0XXXX376 per euro 45,67; n. 8H0XXXX672 per euro 48,29; n. 7X0XXXX733 per euro 12,74.

Come osserva la delibera Corecom Sicilia n. 114/2020, stante la mancanza di qualsivoglia reclamo in merito o segnalazione all'operatore "... si ritiene che le proposte di contratto sottoscritte ed archiviate a sistema e regolarmente firmate dal cliente risultano essere conformi con i prodotti e servizi attivati. A tal fine si richiama l'orientamento di numerose delibere Agcom che hanno ritenuto che in assenza di reclamo nessuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione".

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

**DELIBERA**

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 28/02/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi