



CORECOM Lazio



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/440834/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M. Cxxx - TIM SpA (Kena mobile)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 della società Mxxx C., del 09/07/2021 acquisita con protocollo n. 0300394 del 09/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, cliente Tim, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 09.07.2021 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando in sintesi quanto segue: a) che nel corso dell’anno 2019 si è visto aumentare in maniera consistente le proprie fatture di telefonia fissa e mobile a seguito di una variazione delle condizioni di contratto mai congruamente comunicata; a) di aver subito una serie di disservizi di natura tecnica sia sulla linea fissa, con la richiesta di sostituzione apparati router, sia sulla linea mobile; b) che, a fronte delle segnalazioni all’operatore,

quest'ultimo non ha mai fornito riscontri; c) che non riuscendo a risolvere la problematica con l'operatore Tim, si è provveduto a richiedere un cambio di gestore che ha generato fatture finali con addebiti di penali e costi di recesso; In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. lo storno totale dell'insoluto fino al termine del ciclo di fatturazione; ii. l'indennizzo per mancata risposta a reclamo, quantificato in € 800,00; iii. l'indennizzo per mancata comunicazione delle modifiche contrattuali, quantificato in € 600,00;

L'operatore Tim S.p.A., con memoria del 24.09.2021, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a) la genericità e l'indeterminatezza nella descrizione dei fatti e l'assenza di allegazioni probatorie in punto di storno/rimborso; b) l'infondatezza delle doglianze avversarie in merito all'addebito di costi non approvati; c) l'insussistenza dei presupposti per operare gli storni; d) l'assenza di reclami. L'operatore ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento. Con la richiesta sub i., l'istante ha chiesto lo storno degli insoluti fino al termine del ciclo di fatturazione. L'istanza può essere accolta solo parzialmente. E' insegnamento costante, infatti, che, in ipotesi di richiesta di storno ovvero di rimborso di importi fatturati, sulla parte istante grava l'onere di depositare tutte le fatture contestate. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis v. Delibera Agcom n. 73/17/CONS; cfr., altresì, per una fattispecie simile, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR, secondo cui in caso di richiesta di rimborso grava sull'utente la prova dei pagamenti nonché delle contestazioni delle fatture). Orbene, nel caso di specie, l'utente ha provveduto ad allegare solamente n. 2 fatture (quelle emesse a chiusura del rapporto a seguito del cambio di operatore), pertanto la richiesta di storno potrà essere esaminata solamente rispetto a queste ultime (ossia la fattura n. 8N00125717 del 6.4.2020 di € 16,90; fattura n. 8N00118718 del 6.4.2020 di € 1.624,33). La prima fattura, n. 8N00125717 del 6.4.2020 di € 16,90, non sembra suscettibile di storno, avendo ad oggetto compensi per attività di manutenzione che non è stata specificamente contestata dall'istante. Per quanto concerne, invece, la seconda fattura allegata, la n. 8N00118718 del 6.4.2020 di € 1.624,33, occorre evidenziare quanto segue. Secondo quanto disposto dall'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, come convertito dalla legge n. 40/2007, e dall'articolo 6, comma 3, linee guida Agcom del 28 giugno 2007, a pena di nullità di clausole difformi, l'operatore telefonico è legittimato a richiedere, in caso di recesso da parte dell'utente, solo i costi pertinenti e correlati alla cessazione del servizio, avendo l'onere di provarne ragione ed entità in caso di contestazione della fattura. In sostanza, grava sull'operatore un'obbligazione doppia: imputare costi pertinenti rispetto alle spese di recesso effettivamente sostenute; precisare preventivamente tali costi (si v. ex multis Agcom Delibera n. 70/10/CIR; Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 1/12). Al riguardo peraltro si deve evidenziare che in via generale le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente: attività che sono quindi già remunerate da quest'ultimo. Pertanto eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati, con esclusione dei soli costi di gestione della pratica (v. Agcom Delibera n. 87/10/CIR). Del pari, è possibile fare riferimento alla delibera Agcom n. 487/18/CONS, la quale chiarisce nei punti 34 e ss. che "Le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto. Tra queste rientrano: i) le spese imputate dall'operatore a fronte dei costi realmente sostenuti per provvedere alle operazioni di dismissione e trasferimento della linea; ii) le spese relative alla restituzione degli sconti; iii) le spese relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale." E ancora che: "In fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato". Così ricostruite le coordinate normative generali sul tema, deve evidenziarsi che, nel caso di specie, la seconda fattura allegata, n. 8N00118718 del 6.4.2020 di € 1.624,33, può essere stornata con riferimento ai costi di recesso denominati "cessazione Tim comunicazione integrata" (cfr. all. n. 2 fascicolo Conciliaweb), pari ad € 800,00, non avendo l'operatore provato la congruità degli stessi. Con l'istanza sub ii., l'utente domanda l'indennizzo per mancata risposta a reclamo. L'istanza va disattesa perché sprovvista di sostegni probatori. L'utente non ha dato prova di aver inoltrato alcun riscontro; per contro l'operatore ha smentito di averne mai ricevuti. Di talché l'utente è venuto meno all'onere di

provare il fatto costitutivo del proprio diritto (art. 2697, co. 1, c.c.). Con l'istanza sub iii., l'utente richiede, invece, l'indennizzo per mancata comunicazione delle modificazioni del contratto disposte unilateralmente dall'operatore. Anche tale istanza va respinta perché sprovvista di sostegni probatori, atteso che l'utente non è stato in grado di fornire evidenza di dette modificazioni, rimaste totalmente generiche ed indeterminate.

## DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/07/2021, è tenuta a stornare dalla fattura n. 8N00118718 del 6.4.2020 di € 1.624,33, la somma di € 800,00;

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Roberto Rizzi

f.to