

DETERMINA Fascicolo n. GU14/390890/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM XXX****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;

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”;

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;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 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 l’istanza della società XXX, del 08/02/2021 acquisita con protocollo n. 0067537 del 08/02/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito del procedimento di conciliazione semplificata, conclusosi negativamente come da verbale del 19.01.2021, la società istante ha presentato istanza di definizione in data 08.02.2021 nei confronti della società TIM XXX d’ora in poi TIM, lamentando quanto nel seguito descritto. - In base alle indicazioni di TIM riportate nella fattura n. 8H00868319, in data 29.11.2019 la società istante comunicava tramite PEC il recesso dal rapporto di noleggio modem TIM. Sempre in base alle istruzioni dell’operatore provvedeva, in data 20.12.2019, alla riconsegna del modem al centro logistico TIM. - Ciò nonostante, con fattura n. 8H00044673 TIM richiedeva i residui addebiti del noleggio modem. Dopo un primo reclamo, l'operatore riconosceva l'errore di emissione, confermato all’istante anche in seguito alla presentazione di un secondo reclamo. - TIM, tuttavia,

faceva richiesta dell'importo non dovuto nella fattura n. 8H00464651, emessa in relazione ad altra utenza. - Tim ha sollecitato il pagamento anche via PEC, oltre ad aver trattenuto la somma relativa all'anticipo telefonate. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: a) Storno totale della fattura n. 8H00044673; b) Indennizzo di € 300,00 a copertura delle spese amministrative sostenute a seguito del reiterato comportamento di TIM. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 300,00.

Costituitosi con memoria del 23.03.2021, l'operatore ha chiesto il rigetto della domanda avversaria precisando quanto segue. In data 29.11.2019 l'istante ha inviato PEC di recesso noleggio modem con allegato modulo di restituzione prodotto. La linea 0535XXX76 è migrata ad altro OLO in data 20.12.2019, "risalita cessazione per NP" in data 22.12.2019. La fattura di chiusura 1/20, per complessivi euro 169,01, si componeva di: - addebito canoni sino al 19.12.2020; - addebito costo disattivazione servizio e rate modem dalla 14^a alla 24^a per euro 134,20; - accredito "ACI" euro 100,00. La fattura rimasta insoluta è stata riaddebitata sulla fattura 4/20 di euro 298,21 per la linea 059XXX378, anch'essa rimasta insoluta. L'insoluto complessivo è pari ad euro 857,47. Precisa che la linea n. 059XXX378 è migrata ad altro operatore in data 07.01.2021, "risalita cessazione per NP" in data 09.01.2021, mentre la linea 059XXX913 è migrata ad altro operatore in data 24.03.2020, "risalita cessazione per NP in data 26.03.2020". Precisa altresì che tali linee non sono oggetto di istanza di definizione.

Le richieste di cui ai punti a) e b) vengono trattate congiuntamente e parzialmente accolte come nel seguito. Le risultanze istruttorie evidenziano come all'invio del 29.11.2019 di una PEC di recesso per il noleggio del modem, relativo alla linea 0535XXX76, abbia fatto seguito la restituzione dell'apparecchio in data 20.12.2019. Con fattura n. 8H00044673, emessa il 10.01.2020 per complessivi euro 169,01, l'operatore applicava sia il costo delle 11 rate residue modem (euro 134,20) sia le spese relative alla citata linea fissa (contributo disattivazione Tuttofibra, abbonamenti Superfibra e Tuttofibra dal 01.11.2019 al 19.12.2019 per euro 122,1) mentre accreditava euro 100,00 per "anticipo conversazioni" ed euro 17,50 per "bonus Internet". L'importo della fattura insoluta veniva addebitato nel successivo conto 8H00464651, emesso per l'utenza 059XXX378 e prodotto dall'operatore unitamente ad altre fatture inerenti utenze intestate alla società istante non oggetto, allo stato, di contestazioni. Tim, tuttavia, nulla ha prodotto a sostegno della debenza delle somme contestate in questa sede, con reclamo del 20 luglio 2020 e con le precedenti segnalazioni in esso riportate. In relazione all'efficacia probatoria delle affermazioni dell'istante, assume dunque rilievo il principio (ex multis, Corecom Umbria, delibera n. 23/2017) secondo cui, in assenza di contestazioni da parte dell'operatore, quanto dichiarato dal cliente va ritenuto provato. In tal senso dispone l'articolo 115, comma 1 c.p.c., da considerarsi come espressivo di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti "non specificamente contestati" (Corecom E. Romagna, delibera n. 15/10; Corecom Lazio, delibera n.43/12; Corecom Lombardia, delibera n.17/12). Ugualmente, vanno riconosciute le ragioni dell'istante qualora l'operatore non fornisca alcuna prova atta a confutare gli assunti attorei: in applicazione dell'articolo 1218 cod. civ. e della consolidata interpretazione giurisprudenziale in materia, l'operatore ha l'onere di fornire la prova del proprio esatto adempimento pena, in difetto, l'accoglimento delle pretese attoree (Agcom, delibere nn. 145/15/CIR, 35/16/CIR, 123/16/CIR). La richiesta di storno di cui al punto a) viene dunque accolta. Viene invece respinta la richiesta di indennizzo "quale copertura nostre spese amministrative a seguito del reiterato comportamento del fornitore ..." di cui al punto b) in quanto appare legata alla sfera del risarcimento del danno che, come tale, è riservata al Giudice Ordinario e dunque esclusa dalle competenze dell'Autorità. Quest'ultima, in sede di definizione della controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza può, tra le altre cose, disporre indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 203/18/CONS. Nel caso de quo, si aggiunge, non sono state tuttavia rilevate fattispecie indennizzabili ai sensi del Regolamento indennizzi, potendosi ricondurre la vicenda in esame all'errata fatturazione, con conseguente diritto per l'utente allo storno di quanto indebitamente fatturato dall'operatore.

DETERMINA

- TIM XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 08/02/2021, è tenuta a

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società TIM XXX per le motivazioni in premessa.
2. La società TIM XXX è tenuta allo storno totale della fattura n. 8H00044673/2020.

3. La società TIM XXX è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

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
RITA FILIPPINI