

DELIBERA N. 45

***** / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/287898/2020)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 14/09/2021;

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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTO in particolare l’art. 7 comma 2 della predetta legge;

VISTA l’istanza di ***** del 05/06/2020 acquisita con protocollo n. 0240561 del 05/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società eredi di *****, codice fiscale/P.Iva *****, rappresentata dall'utente *****, codice fiscale *****, ha presentato in data 05/06/2020 l'istanza, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società TIM SpA (Kena mobile Servizio di Telefonia fissa - Tipo di contratto: Affari

L'istante contesta la richiesta di pagamento per la presunta attivazione di un contratto per la fornitura del servizio telefonico e ASDL su un numero non richiesto. Precisa che l'operatore ha attivato il numero 0706****46, in effetti mai utilizzato e che l'operatore comunicava in fase di attivazione che lo stesso numero era provvisorio e sarebbe servito solo ed esclusivamente per l'allaccio della fibra e poi sarebbe stato disattivato direttamente dalla società. Inoltre precisa che il de cuis, Sig. *****, aveva un altro contratto con la stessa Tim, per il quale venivano pagate regolarmente le fatture emesse, a comprova, questo che non poteva esserci la doppia fatturazione sulla stessa utenza. Specifica che si è accorto della doppia numerazione solo a seguito della morte del padre, precedente titolare, quando il commercialista incaricato di sistemare le pratiche amministrative e contabili faceva notare la doppia numerazione. A seguito di quanto accertato eseguiva le opportune contestazioni e reclami. Chiede di annullare le fatture emesse e non pagate, di rimborsare le fatture pagate ingiustamente dall'utente su sollecito dell'operatore e l'indennizzo per l'importo di € 400,00 per mancata risposta ai reclami; chiede inoltre l'indennizzo per l'attivazione servizi non richiesti per € 700,00 Quantifica i rimborsi e gli indennizzi richiesti in € 1.100,00.

In seguito deposita controdeduzioni in cui replica alle memorie dell'operatore ed insiste nelle richieste di cui al formulario.

2. La posizione dell'operatore

Telecom Italia S.p.A. chiede che venga accertata e dichiarata l'infondatezza dell'istanza presentata da *****. Nel merito delle contestazioni avversarie, rileva che la linea TUTTO FTTCAB con numero 070****46, attiva dal 04/01/2019, è stata cessata il 17/09/2019 per scarso utilizzo. Precisa che la linea era stata attivata come da contratto allegato (Doc. 1). Successivamente, in data 25/07/2019, il cliente ha contestato l'attivazione della predetta linea, affermando di avere la linea 0709****11 già attivata e, pertanto, ha chiesto la cessazione della linea 0706****46 e il rimborso delle fatture n. 8r00129044, 8r00086104 e 8r00043776. Il contratto, tuttavia, risulta correttamente sottoscritto e attivato e per effettuare la cessazione del numero, l'istante avrebbe dovuto inoltrare la richiesta scritta, firmata, allegando documento di

riconoscimento. Dichiaro che in data 05/09/2019, l'erede del Sig. ***** ha inviato il certificato di decesso del padre, chiedendo la cessazione della linea e i rimborsi delle fatture per malfunzionamento della stessa. Da una verifica a sistema il reclamo risulta non fondato e gli addebiti corretti in quanto non è presente nessuna segnalazione e nessun ticket aperto in merito. TIM ha evaso la richiesta di cessazione e ha cessato il n. 0706****46; il rimborso non è dovuto perché non risultano segnalazioni di guasto effettuate negli ultimi mesi, come da riscontro del 20/9/2019 (Doc. 2). Afferma che il cliente ha un insoluto per il numero 0706****46 per i bimestri 6°/2019 di € 491,16 e 1°/2020 di € 9,14 per un totale di € 500,30.

Risulta anche un insoluto per il numero 0709****11 per il mancato pagamento del 1° bimestre 2020 di € 261,67 e il 2° bimestre 2020 di € 168,27 per un totale di € 429,64. Rileva che la morosità complessiva è di € 929,94.

Conclude che la linea 0706****46 è stata dunque attivata come da contratto e cessata su richiesta dell'erede. Le fatture sono corrette e dovute. Conclude pertanto per il rigetto integrale del reclamo in quanto non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi e storni.

3. Motivazione della decisione

L'istante chiede l'annullamento delle fatture emesse e non pagate ed il rimborso delle fatture pagate dall'utente, su sollecito dell'operatore, in quanto sarebbe stata attivata una linea non richiesta sul numero 0706****46. Rispetto a tale contestazione chiede altresì l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

Tali domande non sono tuttavia supportate dalla documentazione necessaria a provare le doglianze dell'istante

Non sono state infatti allegate né in sede di conciliazione, né in sede di definizione le fatture, pure contestate e le ricevute di pagamento delle stesse che consentano a questo CORECOM di riconoscere il diritto allo storno ed il diritto al rimborso delle somme addebitate. Ciò è di ostacolo all'accertamento dei fatti in contestazione.

Giova in proposito richiamare l'art. 2697, primo comma, c.c., per cui "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento", nonché l'art. 115, primo comma, c.p.c., per cui "Salvi i casi previsti dalla legge, il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita".

Tali principi si applicano anche per la risoluzione delle controversie nell'ambito delle procedure di definizione, come precisato anche nelle linee guida per la risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica approvate dall'Agcom con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013.

Dunque, l'istante, che nella specie intende sostenere il diritto allo storno delle fatture, avrebbe dovuto provare i fatti che costituiscono il fondamento della sua richiesta, e quindi quantomeno provvedere all'allegazione delle fatture, spettando all'operatore la successiva dimostrazione dell'esistenza del contratto e della regolarità della fatturazione. Ebbene, nel caso in esame manca qualsiasi elemento che possa consentire la definizione

della controversia rispetto ai fatti contestati. Sul punto vi è un consolidato orientamento dell’Autorità e dei Corecom. Si veda, ad esempio, tra le tante, Corecom Emilia-Romagna, delibera 406/18 per cui “La domanda di storno totale delle fatture non può essere accolta in quanto formulata in modo generico e senza alcuna allegazione documentale a sostegno. Negli atti di parte istante, infatti, non sono indicate le fatture rispetto alle quali dovrebbe trovare applicazione la richiesta di stralcio o, quantomeno, il periodo di tempo al quale detta richiesta si riferisca. Sul punto, la delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che “La domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente”.

Occorre, infine, analizzare l’istanza di indennizzo per omessa risposta al reclamo. In proposito, occorre rilevare che non vi è la prova che le lettere di reclamo allegate all’istanza che recano una data successiva (26/10/2019 e 22/02/2020) siano pervenute nella sfera di conoscibilità del destinatario. Manca infatti, la prova dell’invio dell’e-mail e della PEC e, in particolare, rispetto a quest’ultima non è stata prodotta la ricevuta di avvenuta consegna della PEC.

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto dell’istanza.
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 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.

Cagliari, 14 settembre 2021

Il componente con funzioni
vicarie del Presidente
G. CESARACCIO