



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/587612/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX S.R.L. -  
TIM SpA (Telecom Italia, 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;

VISTA l’istanza della società XXX S.R.L., del 16/02/2023 acquisita con protocollo n. 0043830 del 16/02/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L’azienda aderiva, senza mai ricevere copia contratto, a proposta TIM multi business, fonia fissa e due utenze mobili. La proposta commerciale era la seguente LINEA FISSA € 25,00 mensile ROUTER RATA MENSILE €12,20 (non comunicato ma ho visto dalla fattura) N. 2 LINEE MOBILE € 5,00 AL MESE cad. Totale mensile € 47.20 + iva. la data di attivazione 14/07/2021. Si riporta reclamo " Dopo varie contestazioni telefoniche e infinite telefonate di sollecito, ci troviamo costretti a contestare formalmente le fatture da voi emesse alla scrivente. Attivazione contratto per linea fissa XXX in data 10/07/2021, tariffa unica con n. 2 linee mobili XXX – XXX. Le fatture emesse non rispecchiano quanto concordato in fase di contratto con la Sig.ra XXX con la quale abbiamo pattuito quanto segue: LINEA FISSA SENZA LIMITI CON FIBRA € 25,00 MENSILI LINEE MOBILI € 5,00 CAD. MENSILI (chiamate verso tutti, sms e internet) ROUTER IN COMODATO TOTALE MENSILE € 35,00 + RATA ROUTER 12.20 (in fase di contratto comunicatoci €10,00~) =47,20+ IVA= 57,58 Le contestazioni fatte telefonicamente, di cui non abbiamo mai ricevuto riscontro, sono: N. 1-14801074702 del 21/09/2021 N. 1-14901242428 del 29/10/2021 N. 7-66243482096 del 29/10/2021 Pertanto, Vi comunichiamo che effettueremo all’auto storno per poter procedere al pagamento di quanto dovuto. FATT. N. XXX del 11/08/2021 € 57,58 FATT. N. XXX del 11/10/2021 € 115,16 In allegato Visura Camerale e Documento

dell'amministratore XXX SRL VIA XXX P.I. XXX " Orbene perveniva fatturazione, si ribadisce senza mai ricevere contratto, enormemente superiore, pertanto come da normativa l'azienda proponeva formale reclamo via pec ed effettuava autostorno. Non ricevendo alcuna replica e continuando a pervenire fatturazioni del tutto anomale decideva di migrare verso altro gestore, restituiva router. TIM richiedeva 48 rate per il router, in violazione all'attuale normativa in vigore che ne prevede un massimo di 24, e 24 rate per costi attivazione, non giustificate da alcun intervento tecnico tale da poter richiedere una cifra simile. Senza mai aver dato una risposta al reclamo, il Gestore delegava alla riscossione terzi in relazione a costi recesso e router restituito. si evidenzia inoltre che la prima pratica di contestazione è la n. 1-14801074702 del 21/09/2021 dove si chiedeva la disattivazione dell'assistente personale e si contestava € 100,00 di anticipo conversazioni. Non si è mai avuta risposta. La seconda pratica aperta è la n. 1-14901242428 del 29/10/2021 - dove si richiedeva il rimborso per l'elenco telefonico (che ormai non esiste più) - la disattivazione dell'assistente personale e il rimborso perchè già richiesto a settembre, la disattivazione e il rimborso del servizio aggiuntivo della ricarica automatica mai richiesta e in più il rimborso per il canone errato linee mobili pratica n. 7-66243482096 sempre del 29/10/2021.

- Richieste: - storno delle fatturazioni ritiro pratica recupero crediti; - indennizzo per attivazione profili tariffari non richiesti sia in relazione all'utenza fissa che alle mobili - indennizzo per i disagi subiti e subendi

Posizione operatore: L'operatore rileva che l'oggetto del contenzioso è il contratto convergente XXX, che comprende il contratto mobile XXX e l'utenza fissa XXX. In data 06/07/2021 si attiva il contratto mobile XXX, a seguito di contrattualizzazione avvenuta in data 29.06.2021 Al suo interno sono presenti le utenze XXX e XXX, provenienti da Wind. In data 09/02/2022 le utenze XXX e XXX cessano per MNP DONOR In data 10/07/2021 si attiva l'utenza XXX, NIP\_TUTTO FTTCAB\_TIM SENZA LIMITI XDSL 100MEGA\_TIMUNICA ( vedi contratto allegato). In data 19/11/2021 il cl invia pec in cui contesta gli addebiti: il costo mensile che si aspettava di pagare è di euro 35,00 + rata router 12,20 = 47,20+ iva= 57,58 tutto incluso. Dai controlli effettuati, trattasi di contrattualizzazione del 29/06/2021: l'utenza fissa è configurata correttamente al costo di 19,90 mese + 5 router +assistente personale; in fattura sono attivi PROMO TIM 60\_TIM UNICA\_BONUS DOMICILIAZIONE; il costo dell'offerta è pari ad euro 34,90 -5\*12-5 BONUS MOBILE-5 BONUS DOMICILIAZIONE; per le utenze mobili XXX e XXX il costo dell'offerta è di euro 19,99 (INIZ\_01138 AL/MNP Raddoppia TIM Deluxe\_INI). Si riscontra il reclamo come infondato con missiva del 25.11.2021. In data 23/02/2022 l'utenza XXX cessa per NP. Si precisa che nelle fatture non sono stati addebitati costi di recesso/disattivazione. La fattura XXX contiene l'addebito delle rate a scadere del Contributo di attivazione e del modem (previsto da contratto e mai restituito) riferite all'utenza fissa XXX. Le fatture successive alla fattura XXX contengono l'addebito del Contributo di Attivazione relativo alle utenze mobili XXX e XXX. Entrambi i CAO sono previsti dalle offerte attive sulle utenze mobili e sull'utenza fissa. Si suole evidenziare che gli addebiti in fattura corrispondono esattamente ai servizi richiesti dall'istante, per cui nessun inadempimento contrattuale può essere imputabile alla società convenuta. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: " i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa", evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Tale circostanza esclude il diritto al riconoscimento di un eventuale indennizzo e/o storni ai sensi dell'art. 14 del Regolamento indennizzi di cui all'All. A alla Delibera n. 347/18/CONS a norma del quale "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza". Invero, dalla documentazione esaminata si evince che l'istante ha inoltrato un unico reclamo a novembre 2021 dopo circa un 5 mesi dall'attivazione delle linee, pertanto tardivo. Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. Totale morosità euro 1.484,23, l'istante ha versato l'importo di euro 112,48 a pagamento parziale delle prime due fatture, lasciando scoperte tutte le altre sino alla cessazione avvenuta per passaggio ad altro OLO Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia

S.p.A., pertanto, si insiste per l'estromissione della Tim per carenza di legittimazione passiva ed in subordine si ribadisce che l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale. Considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità di Telecom Italia, la deducente Società, chiede voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto, in subordine si chiede la massimo di riconoscere l'indennizzo di cui sopra, calcolato secondo la normativa vigente.

Motivazione del provvedimento: Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono suscettibili di parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti e dalla documentazione depositata la domanda dovrà essere rigettata. In particolare i reclami risultano inviati successivamente alla scadenza cui fanno riferimento, tale circostanza esclude il diritto al riconoscimento di un eventuale indennizzo e/o storno ai sensi dell'art. 14 del Regolamento indennizzi di cui all'All. A alla Delibera n. 347/18/CONS a norma del quale "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza". Dalla documentazione allegata si evince che il reclamo è stato inviato dopo circa 5 mesi. L'istanza non potrà trovare accoglimento.

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX S.R.L., del 16/02/2023, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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  
Vincenza Vassallo