

DELIBERA N. 55/20

**XXXX XXX DI XXXX XXXX & C. / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/155391/2019)**

Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 15/04/2020;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX DI XXXXX XXXXX & C. del 26/07/2019 acquisita con protocollo n. 0331204 del 26/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza presentata in data 26/07/2019, la società XXXXX XXXXX Di XXXX XXXX & C. ha rappresentato quanto segue: "Nel mese di Maggio 2018 abbiamo rinnovato il contratto di rete fissa ed internet con Tim Spa per l'attivazione del servizio in fibra e di centralino virtuale per una sede esistente e per una nuova sede. In seguito sono arrivate fatture bimestrali di oltre 1.200 € per servizi e numerazioni non riconosciute ed a costi assolutamente non pattuiti e nonostante i numerosi reclami al commerciale ed al servizio clienti (telefonicamente) sono continuate le fatturazioni". Sulla base di quanto esposto, la parte istante formula le seguenti richieste: "Si richiede l'annullamento delle fatture emesse e lo storno delle stesse con emissione delle fatture corrette. Inoltre, in merito agli aumenti che verranno applicati da Tim spa, ci riserviamo il diritto di recedere da tale contratto senza l'applicazione di penale alcuna. In merito alla presente conciliazione, ci riserviamo il diritto di sospendere il pagamento delle fatture tim ed intimiamo a Tim Spa di non sospendere o disattivare le nostre linee ne tantomeno mettere in atto azioni di recupero credito, come previsto dall'Agcom". La parte istante inoltre quantifica la richiesta di rimborsi/indennizzi in € 3000, 00.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, TIM espone segue: "In via preliminare occorre eccepire l'inammissibilità delle domande avanzate dall'utente in quanto l'istanza così come formulata risulta del tutto generica e priva di qualsivoglia corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza. Per quanto riguarda la descrizione dei fatti oggetto della domanda, l'istante non indica né quali sono i servizi e le numerazioni non riconosciute, quali sono i costi non pattuiti e quali fatture contesta. A corredo della sezione descrizione dei fatti, controparte poi non produce alcunché: né il contratto sottoscritto con TIM, le fatture cui si riferisce e né tanto meno i reclami che sostiene di aver inviato (e che a TIM non risultano nei propri sistemi). In relazione a tanto, si deve quindi evidenziare che la XXXX XXXX ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati e, non producendo agli atti alcuna documentazione, non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa. In punto, poi, rilevano in ogni caso le generali 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 altrettanto vero che l'istante deve fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso di specie, con la conseguenza che la domanda svolta nei confronti di Tim dovrà essere rigettata. In ogni caso, ferma l'eccezione di inammissibilità sopra esposta, nel merito si contesta comunque tutto quanto dedotto ed eccepito dall'utente, nonché la fondatezza della domanda ex adverso proposta contro TIM in quanto

quest'ultima ha assolto diligentemente agli obblighi contrattuali assunti, per cui nessun addebito di responsabilità potrà esserle imputato”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente occorre rilevare che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal regolamento di procedura. Nel merito le richieste dell'istante non possono essere accolte neppure parzialmente. Invero, in base alle regole in tema di onus probandi, così come chiarite dalle Linee Guida contenute nella Delibera 276/13/Cons (III.4.2.), “il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra 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”. Tuttavia, nel caso in esame la parte istante non ha assolto il seppur minimo onere probatorio sulla stessa incombente. La società XXXXXX XXXX, invero, non solo non ha prodotto copia del contratto in essere, ma neppure copia delle fatture contenenti gli importi contestati, né ha indicato le numerazioni e i servizi non riconosciuti (aspetti, questi ultimi, che non sono neppure stati chiariti nel corso dell'udienza di discussione). Inoltre, a fronte della documentazione prodotta dall'operatore e della memoria dallo stesso depositata a sostegno della correttezza del proprio operato, l'istante non ha in alcun modo replicato, né contestato quanto dedotto dal TIM in merito alla corrispondenza degli importi fatturati ai servizi e ai costi previsti dai contratti in essere tra le parti. Alla luce di quanto sopra esposto, non è possibile accogliere neppure parzialmente le richieste formulate da parte istante.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto delle istanze presentate dalla società XXXX XXXX Di XXXX XXXX & C. nei confronti della società TIM S.p.a. per le motivazioni di cui in premessa. La compensazione tra le parti delle spese di procedura.

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.

Milano, 15 aprile 2020

IL PRESIDENTE