



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 857/2022

(GU14/390993/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/03/2022;

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*” e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 08/02/2021 acquisita con protocollo n. 0067897 del 08/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatore del Comitato Avv. [REDACTED];

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

In data 25/02/2019 la società [REDACTED] provvedeva a stipulare contratto con incaricato TIM s.p.a. di nome [REDACTED] al fine di far confluire le utenze di cui la predetta società risulta essere titolare in unico pacchetto. Operazione che avrebbe determinato notevoli vantaggi economici e in termini di servizio. A seguito di contratto si susseguirono diversi interventi nei quali le prime due linee vengono fatte confluire



all'interno del summezionato pacchetto. Per il completamento del trasferimento delle linee venne indicamente fissato, dal sig. [REDACTED] il mese di agosto, periodo in cui doveva essere effettuato il terzo sopralluogo, in realtà, mai avvenuto. Nonostante i numerosi solleciti, il completamento del processo mai si perfezionava e nel contempo, i tecnici, provvedevano a fornire vari modem e apparecchi telefonici senza alcuna risoluzione. Malgrado quanto sopra, la società TIM s.p.a. provvede a fatturare sia le somme per le singole linee sia per il pacchetto prospettato e mai realizzato (tre linee in unico contratto) fatturando per giunta ulteriori servizi mai richiesti. L'utente, pertanto, richiede: 1) pagamento di euro 2500,00 a titolo di risarcimento di tutti i danni patiti e patienti ; 2) scorporo somme erroneamente fatturate importo da contenersi nella somma di euro 5000,00.

2. La posizione dell'operatore

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. Non risultano reclami per disservizio segnalati sulla NICI e prima del reclamo di settembre 2020 (un anno dopo l'attivazione) presentato dall'avvocato del cliente in contemporanea alla presentazione dell'istanza c/o il Corecom, non risultano altre segnalazioni del cliente .

3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta dall'avv. [REDACTED], si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1 viene respinta, non rientrando nell'ambito di competenza del Corecom la cognizione in ordine sia alla valutazione che alla quantificazione di eventuali danni da risarcire. La richiesta di cui al punto 2 viene accolta nei seguenti termini. Non corrisponde al vero quanto affermato dall'operatore secondo cui il disservizio non è stato mai reclamato dall'utente. Al contrario vi è reclamo via PEC del 17.03.2020 e del 31.03.2020, ove si legge chiaramente che la società [REDACTED] lamenta la mancata attivazione del servizio NICI e contesta la doppia fatturazione di telecom sia per il servizio NICI, che per le singole linee telefoniche che avrebbero dovuto confluire nel servizio NICI. Ciò è ulteriormente provato dalla presentazione da parte dell'utente di una richiesta di provvedimento temporaneo (GU5 368940/2020) che è stato accolto nei seguenti termini: "L'OPERATORE TIM SpA (Kena mobile) provveda a porre



in essere tutte le misure necessarie per garantire l'attivazione/riattivazione, il corretto e completo funzionamento di tutti i servizi relativi all'utenza telefonica Codice cliente o Numero contratto: [REDACTED] / [REDACTED] intestata a società [REDACTED] codice fiscale/P.Iva [REDACTED], rappresentata dall'utente [REDACTED] codice fiscale [REDACTED] - entro il giorno 31/12/2020, avendo cura di comunicare entro le successive 48 ore l'avvenuta ottemperanza alla parte istante e a questo Ufficio tramite accesso al sistema telematico ConciliaWeb". L'operatore non ha depositato alcun documento attestante l'avvenuta comunicazione di attivazione/riattivazione del servizio richiesto e, pertanto, si ritiene non ottemperato il presente provvedimento. Risulta, altresì, presentata dall'utente altra istanza di conciliazione (UG 392871/2021) ove l'operatore ha riconosciuto lo storno delle fatture relativamente ai servizi non richiesti, attivati sulle linee telefoniche della società (servizi: business mail, skillo business, vetrine power). Pertanto, la richiesta dell'utente di scorporo delle somme erroneamente fatturate per le linee telefoniche che avrebbero dovuto essere incorporate nel servizio NICI e che venivano, invece, fatturate, sia relativamente al servizio NICI, che singolarmente, può essere accolta, per cui la società Telecom dovrà stornare tutte le fatture relative alle linee telefoniche [REDACTED] e [REDACTED] che avrebbero dovuto confluire nel servizio NICI, mai attivato. L'utente non ha saldato le fatture relative alle due utenze su indicate, contestando la doppia fatturazione per un servizio mai reso, per cui risulta una posizione debitoria dell'utente pari ad € 7.127,02 (cfr. estratto conto depositato dall'operatore nel fascicolo documentale), mentre ha regolarmente pagato tutte le altre fatture. Pertanto, si riconosce lo storno integrale della posizione debitoria dell'utente con eventuale ritiro della pratica di recupero crediti;

DELIBERA

Articolo 1

1. Accoglie parzialmente l'istanza di [REDACTED] nei confronti dell'operatore TIM SpA per le motivazioni di cui in premessa. L'operatore Tim SpA è tenuto a stornare l'intera posizione debitoria dell'istante pari ad € 7.127,02 (settemilacentosettanta, 02), relativamente alle fatture delle linee telefoniche [REDACTED] e [REDACTED] entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto.

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.

4. 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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco