DELIBERA N. 27

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

M.D.I . / TIM SPA

(GU14/21285/2018)

Corecom Molise

NELLA riunione del Corecom Molise del 07/10/2019;

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. 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 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 "*Regolamento sugli indennizzi*"), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Molise; VISTA la legge regionale del Molise 26 agosto 2002, n. 18 recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)";

VISTA l'istanza di M. D. I. del 24/09/2018 acquisita con protocollo N. 21285 del 4/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nella descrizione dei fatti l'istante afferma: ho ricevuto la fattura n. 8P00143576 del 06/06/20018 dell'importo di euro 470,35 -assolutamente non idonea al contratto proposto. Si precisa che il router wi fi in dotazione non è stato mai funzionante. - Richieste: storno della fattura n. 8P00143576 del 06/06/20018 dell'importo di euro 470,35.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore afferma che: "nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico in merito la posizione di TIM. La società TIM e dell'avviso che l'utente asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda. Infatti, "in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni…il creditore che agisce per l'inadempimento…deve dare prova della fonte negoziale o legale del suo diritto", delibera Corecom Lazio DL/204/15/CRL/UD del 18/12/2015, che richiama Cass. Sez. Un., n. 13533/2001). Ed infatti, nel caso che ci occupa non si riscontra alcuna effettiva prova di quanto dedotto dall'istante, peraltro la descrizione fattuale omette di specificare le motivazioni per cui si chiede lo storno delle fatture, che tipo di malfunzionamento alla linea ha subito e tutta una serie di circostanze per le quali risulta davvero difficoltoso per l'esponente potersi difendere nel merito. In particolare, si rileva che la fattura in contestazione riporta semplicemente i costi di (doc. 1) e per questo sono dovuti. Infatti l'istante ha attivato "Tutto Senza Limiti" in data 03/10/2016 e lo ha cessato in data 16/04/2018, pertanto come noto, tali costi sono legittimamente fatturati e quindi dovuti. Come noto ed ormai pacifico, l'istante chiedeva la risoluzione anticipata del contratto, rimanendo, quindi, attivo per un periodo inferiore ai 24 mesi. Aderendo alle Offerte promozionali prescelte, l'istante ha accettato di beneficiare dello sconto, subordinato, come detto, alla condizione che il recesso dal contratto non avvenisse prima della scadenza di 24 mesi dalla data di attivazione del servizio. Mentre, in merito al diverso tema del recupero dei costi di disattivazione, gli stessi risultano espressamente indicati nel dettaglio dell'offerta precisandosi che, qualora il cliente receda dall'Offerta sarà tenuto a pagare l'importo di € 100 IVA esclusa a fronte dei costi di disattivazione sostenuti da Telecom Italia. I costi sopra evidenziati, sono stati comunicati e documentati a codesta Autorità fin dal 2007 fornendo successivamente tutte le informazioni di dettaglio nell'ambito delle diverse attività di vigilanza svolte secondo le "Linee Guida" pubblicate sul sito web della stessa Autorità in data 28.6.2007 per verificare la previsione nei contratti di clausole inerenti il recesso senza vincoli e con le sole spese giustificate da costi sostenuti per il compimento della pratica di recesso, nel rispetto dei principi di pertinenza e di causalità/strumentalità dei costi/ricavi. Pertanto le condizioni contrattuali in esame risultano pienamente conformi alla normativa citata. Nella fattispecie in esame, l'istante ha richiesto la cessazione contestuale dei servizi di fonia e adsl ed il recesso da tutte le componenti dell'Offerta prima della scadenza di 24 mesi dalla data di attivazione e Telecom ha i costi di disattivazione della linea e del servizio sostenuti, perché ha applicato le "modifiche contrattuali", in vigore dal 1 aprile 2013, introdotte da Telecom a seguito dell'esercizio dello ius variandi come previsto e disciplinato dall'articolo 70, comma 4, del D. Lgs. 259/2003. Dette modifiche da un lato, riducono notevolmente l'importo da richiedere, dall'altro innovano le norme contrattuali, che limitavano la richiesta di tale costo per le sole cessazioni avvenute entro 12 mesi dall'attivazione del servizio, prevedendo che l'importo, unificato e ridotto, possa essere richiesto senza vincoli temporali anche oltre il primi 12 mesi di durata contrattuale in ogni caso di cessazione del rapporto contrattuale non imputabile a Telecom Italia. Le modifiche sono avvenute nel pieno rispetto della normativa vigente. Infatti, conformemente a quanto previsto dall'articolo 70 comma 4, del D. lgs. 259/2003 e dall'articolo 5 della delibera Agcom n. 179/03/CSP. Inoltre si precisa che l'istante non ha fornito prova circa il lamentato disservizio sul router concesso in vendita rateale, peraltro appare alquanto strano il fatto che la stessa non lamenti allo stesso tempo il mancato funzionamento dell'ADSL, in quanto se realmente non funzionante il router, questo avrebbe dovuto comportare comunque il mancato funzionamento della linea dati, ma questo è un altro discorso. Ciò che qui rileva è che l'assenza di prova, dimostra l'infondatezza dell'istanza e pertanto le rate non pagate del router sono comunque dovute. Alla luce di ciò, Tim chiede al Corecom Molise di voler accertare e dichiarare la piena inammissibilità e improcedibilità della presente istanza. Tim Italia S.p.A. chiede al Corecom Molise di voler respingere l'avversa istanza.".

3. Motivazione della decisione

Entrando nel merito, in considerazione sia della documentazione presente agli atti sia anche dell'orientamento dell'Autorità (cfr . deliberazione n.84/18/CIR), si rileva che l'istanza fa riferimento a fatti non supportati da alcuna documentazione. La parte ricorrente, infatti non produce il contratto iniziale da cui poter individuare gli elementi con cui con determinare la congruità della relativa fatturazione ritenuta non idonea; ne deriva che l'istanza risulta generica in quanto viene contesta l'errata fatturazione senza indicare quali costi all'interno delle fatture sarebbero stati erroneamente addebitati, pur essendo onere dell'istante contestualizzare le richieste, non permettendo in alcun modo di individuare gli addebiti in contestazione. L'istante si limita a contestare gli importi fatturati in maniera generica, laddove dovrebbero, piuttosto essere specificate le singole voci per le quali viene avanzata richiesta di storno. Procedendo a una verifica della fattura n.8P00143576 del 06/06/2018, depositata agli atti dall'operatore allegata alle proprie memorie, non risultano individuabili voci anomale per le quali sarebbe opportuno richiedere lo storno; si precisa altresì che nessun reclamo risulta presente agli atti: la produzione di reclamo da parte dell'utente avrebbe messo l'operatore nelle condizioni di rendere edotto il medesimo istante in merito all'utenza in oggetto ovvero porre rimedio ad eventuali disservizi e quindi potenzialmente evitare l'odierna controversia; ne consegue, quindi che non può trovare accoglimento la richiesta di storno di cui al presente punto. Pertanto l'istanza, si ritiene, debba essere rigettata.

DELIBERA

Articolo 1

per le motivazioni descritte in premessa, rigettare l'istanza. Compensare tra le parti, le spese di procedura.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.
Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.
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.

Campobasso 07/10/2019

IL VICE PRESDENTE
F.TO Avv. Nicola Lavanga