

DELIBERA N. 182/2024

**XXXXXXXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA
MOBILE)(GU14/602615/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/11/2024;

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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO 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 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXX del 20/04/2023 acquisita con protocollo n. 0109208 del 20/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "Il giorno 29 settembre 2021 sono passato a tiscali, tim mi ha addebitato altre fatture successive alla data precedentemente menzionata che contesto chiedo nota credito delle stesse. Inoltre il contratto con tim è stato stipulato il 16-09-1997 con pagamento dell'anticipo conversazioni di cento mila lire di allora. Tim mi ha rimborsato su una delle fatture che ho contestato solo euro 12.50, pertanto chiedo il rimborso dell'anticipo conversazione versato nel 1997 e relativi interessi come stato stabilito in una sentenza presso il tribunale di Roma e come da diverse delibere dell'Agcom stessa che ho trovato in rete. Ho fatto calcolare gli interessi dal mio legale e sono pari a 300.00 euro. In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. L'annullamento delle fatture in sospeso; II. gli interessi legali di euro 300.00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con la propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione risulta migrata ad OLO in data 30/10/2022. A seguito di ciò viene emessa la fattura di chiusura contratto (conto Dicembre 2022) nella quale vengono addebitati i canoni sino al 31.10.2022, ed inoltre viene restituito l'anticipo conversazione pari ad € 12,50. La fattura di chiusura risulta essere corretta, infatti l'art. 7 comma 3 delle C.G.A. stabilisce: "In entrambi i casi di disdetta o recesso, rispettivamente disciplinati ai precedenti commi 1 e 2, il Cliente è comunque tenuto a pagare: (i) il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia della disdetta/recesso; (ii) il costo di abbonamento al Servizio relativo all'ultimo mese di utilizzo. Si suole evidenziare che l'istante non ha mai sollevato nessun tipo di reclamo in merito. 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". Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico, In merito si evidenzia che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi 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 venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. 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 occupo. La suddetta fattura di chiusura di 40,91 euro non è stata saldata dall'istante. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, 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." La società convenuta, non ravvisando responsabilità contrattuali a proprio carico, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) risulta generica e non adeguatamente documentata e circostanziata, atteso che l'istante non ha fornito evidenza né puntuale indicazione in ordine alle fatture oggetto di contestazione e, in particolare, all'addebito per "anticipo conversazioni" dell'asserito importo di 100.000 lire; tanto, nonostante la richiesta di integrazione documentale inserita ad opera di questo Corecom in piattaforma Conciliaweb in data 24.04.2023. Invero, l'unica fattura presente in atti, n. RS03751060 del 16.12.2022, prodotta dal gestore, risulta riferita al periodo di abbonamento ottobre 2022 e reca, il rimborso della voce "anticipo conversazione" per l'importo di € 12,50, peraltro confermato dal medesimo istante. Deve, altresì, osservarsi che, a fronte del passaggio ad altro operatore, asseritamente occorso in data 29.09.2021, l'istante non ha fornito evidenza del predetto passaggio né di eventuali reclami in ordine alle fatture contestate e, in particolare, alla voce di costo di cui chiede il rimborso; invero in atti risulta depositata dal medesimo istante una schermata di attivazione del servizio "UltraInternet Fibra Full" con altro operatore (Tiscali) avvenuta in data 06/10/2022. Orbene, fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. A tal proposito, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). Inoltre, la stessa Autorità ha espresso il principio in base al

quale: “Allorquando l’utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l’ammontare dei relativi importi, né all’istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l’oggetto delle doglianze e nulla è prodotto in replica all’eccezione sollevata dall’operatore, deve rilevarsi l’assoluta genericità dell’istanza medesima e, pertanto, le richieste dell’utente non possono trovare accoglimento” (cfr. Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR). Alla luce delle osservazioni che precedono la richiesta non può essere accolta. Stante il rigetto della domanda principale, la richiesta sub II) non può trovare accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. L’istanza formulata dall’utente non può trovare accoglimento.
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.

Bari, 28 novembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco