

DELIBERA N. 16

**XXXXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/732409/2025)**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 29/05/2025;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’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, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 06/02/2025 acquisita con protocollo n. 0032358 del 06/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. XXXXXXXXXXXX, quale titolare di un contratto di telefonia fissa con l’operatore TIM S.p.a., linea telefonica n. 0XXXXXXXX382 di tipo privato, mediante formulario UG/717652/2024 del 23.11.2024, si rivolgeva al Co.re.com di Basilicata, contestando i costi addebitati in fattura relativi al servizio di consegna degli elenchi telefonici per l’anno 2024 e per i precedenti nove anni; la fatturazione a 28 giorni ed il mancato/tardivo riscontro ai reclami.

All’udienza di conciliazione svoltasi il 12.12.2024 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento veniva redatto un verbale di mancato accordo. In data 06.02.2025, l’utente depositava un’istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, nella quale, riportandosi al formulario UG/717652/2024, chiedeva:

- a) il rimborso degli addebiti del servizio di “consegna elenchi telefonici”;
- b) il rimborso della fatturazione a 28 giorni;
- c) indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami;
- d) indennizzo e/o rimborsi per euro 400,00.

A seguito delle memorie depositate dall'operatore, l'istante insisteva per la mancata risposta da parte dell'operatore al reclamo del 18.04.2024, precisava che nessun elenco telefonico negli anni gli era stato recapitato; che la sua linea telefonica non godeva di alcuna agevolazione insistendo per il rimborso della fatturazione a 28 giorni.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.a. faceva pervenire la memoria difensiva, datata 19.03.2025, nella quale rappresentava, innanzitutto, l'infondatezza delle doglianze descritte dall'utente in quanto il diniego alla consegna degli elenchi telefonici era datato il 29.12.2023 ed il relativo addebitato (riferito all'anno 2023) era stato rimborsato nella fatturazione del mese di giugno 2024.

Con riferimento alla fatturazione a 28 giorni, precisava che l'offerta Voce non essendo stata interessata da alcun aumento dovuto alla fatturazione a 28 giorni, il rimborso al cliente non era dovuto.

Nel merito eccepiva l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno espressamente esclusa dalla normativa AGCOM e per il mancato assolvimento dell'onere probatorio e di allegazione a sostegno della responsabilità del gestore telefonico

. Di conseguenza la TIM S.p.a. in tale memoria insisteva per il rigetto dell'odierna richieste, ritenendole tutte assolutamente infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

L'operatore TIM S.p.a. faceva pervenire la memoria difensiva, datata 19.03.2025, nella quale rappresentava, innanzitutto, l'infondatezza delle doglianze descritte dall'utente in quanto il diniego alla consegna degli elenchi telefonici era datato il 29.12.2023 ed il relativo addebitato (riferito all'anno 2023) era stato rimborsato nella fatturazione del mese di giugno 2024.

Con riferimento alla fatturazione a 28 giorni, precisava che l'offerta Voce non essendo stata interessata da alcun aumento dovuto alla fatturazione a 28 giorni, il rimborso al cliente non era dovuto.

Nel merito eccepiva l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno espressamente esclusa dalla normativa AGCOM e per il mancato assolvimento dell'onere probatorio e di allegazione a sostegno della responsabilità del gestore telefonico.

Di conseguenza la TIM S.p.a. in tale memoria insisteva per il rigetto dell'odierna richieste, ritenendole tutte assolutamente infondate in fatto ed in diritto.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e dalla documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXX, si propone, in parziale accoglimento dell'istanza del 06.02.2025 avanzata dal sig. XXXXXXXXXXXX titolare dell'utenza, nei confronti di TIM S.p.a., che l'Operatore provveda:

a) alla restituzione dei giorni erosi nel periodo decorrente dal 01 aprile 2017 fino al ritorno alla fatturazione su base mensile 01 aprile 2018.

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.

Potenza, 29/05/2025

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta Mitidieri

