AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

**DELIBERA N. 172/2024**

**XXXXX XXXXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/608822/2023)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 30/10/2024;

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 XXXXX XXXXXXX del 18/05/2023 acquisita con protocollo n. 0134348 del 18/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Michael Amoruso;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "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 servizi di telefonia fissa relativi all'utenza 08*******84, rappresenta quanto segue: "In data 11.12.2020, il sig. ******* ha effettuato il passaggio della linea telefonica ed internet ad altro Operatore telefonico. Nonostante l'attivazione della linea sulla rete Fastweb, la Società TIM S.p.A. ha continuato ad emettere irregolarmente le fatture relative ai periodi successivi alla migrazione della linea. Sebbene il Sig. ******* abbia contestato più volte detta anomalia al servizio clienti, non ha ricevuto alcun riscontro positivo. Pertanto, tutti gli importi fatturati non devono essere corrisposti in alcun modo, posto che fanno riferimento a periodi successivi alla migrazione della linea.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) annullamento delle fatture emesse successivamente alla migrazione della linea; II) indennizzo di € 107,5 per la tardiva risposta al reclamo del 28.10.2022; III) indennizzo di € 200,00 per il disagio patito.

**2. La posizione dell'operatore**

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta quanto segue: "In riferimento alla presente istanza di definizione si evidenzia, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione risulta attivata in data 11/06/2020 e cessata per migrazione verso altro OLO in data 14.12.2020. Com'è possibile verificare dal contratto sottoscritto, allegato alla presente, l'istante aveva aderito all'acquisto del router in modalità rateale per 48 mesi ed inoltre vi era il contributo di attivazione rateizzato in 24 mesi. A seguito della migrazione la fatturazione è proseguita per le rate a scadere del router e del contributo di attivazione, infatti con la fattura conto n. 04/22 è terminata la rateizzazione del contributo attivazione, mentre con la fattura del 3/23 sono terminate le rate residue del router. Si suole precisare che il router è ancora in possesso dell'istante in quanto non risulta restituito, pertanto gli addebiti risultano essere corretti ed esigibili. In paci è presente uno scoperto pari ad € 956,35, risultano non saldate anche i conti 6/20 e 1/21 relativi ai canoni fino alle migrazione. Si suole precisare che gli addebiti oggetto di contestazione erano presenti sin dalla prima fattura ma l'istante non li ha mai contestati. 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", evenienza non avvenuta nel caso di specie, 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. L'istante ha reclamato per la prima volta, riscontro avvenuto correttamente, solo ad Ottobre 2022, circa due anni dopo la cessazione della linea. 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 scarna 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 si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, né tantomeno addebiti illegittimi in fattura, in quanto, come ampiamente provato e documentato, l'addebito in contestazione risulta essere corretto, ed inoltre l'istante ne era pienamente a conoscenza data la sottoscrizione del contratto. 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".

### 3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei termini e per le motivazioni di seguito precisati. La richiesta sub I) può trovare parziale accoglimento. Preliminarmente occorre precisare che né l'istante né il gestore hanno allegato alcuna fattura. Mentre, invece, il gestore ha allegato il contratto telefonico da cui si evince l'acquisto del router in modalità rateale per 48 mesi e non anche il contributo di attivazione rateizzato in 24 mesi, come dallo stesso sostenuto. Né dagli atti all'esame risulta che l'utente fosse stato informato dei costi di attivazione e che li abbia accettati. Ciò premesso, ne rinviene che l'istante dovrà continuare a pagare le rate del router e non deve pagare il contributo di attivazione. Il gestore, pertanto, dovrà stornare parzialmente le fatture a partire dalla cessazione della linea, a eccezione delle voci di costo relative alle rate del router, che restano a carico dell'istante. La richiesta sub II) non può trovare accoglimento. L'utente ha esperito reclamo dopo quasi due anni dalla cessazione del rapporto contrattuale con Tim, allorquando gli obblighi secondari derivanti dal contratto, tra i quali quello di risposta ai reclami, si erano esauriti. La richiesta sub III) non può essere accolta, in quanto non dettagliata nell'individuazione della fattispecie indennizzabile ai sensi dell'All. A

alla delibera n. 347/18/CONS. Così come formulata, la richiesta assume i connotati di una domanda risarcitoria, in quanto tale non rientrante nelle competenze di questo Corecom».

**DELIBERA**

**Articolo 1**

**1.** In parziale accoglimento delle richieste dell'istante, TIM SPA è tenuta a stornare le fatture a partire dalla cessazione della linea al netto delle rate del router.

**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, 30 ottobre 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