

DELIBERA N. 173/2024

**XXXXX XXXXXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/585478/2023)**

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 XXXXXXXX del 08/02/2023 acquisita con protocollo n. 0035304 del 08/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

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 affari per servizi di telefonia fissa e mobile, rappresenta quanto segue: «Con riferimento al contratto recante codice cliente num. 09xxxxxxx11 si precisa che il mio Assistito sottoscriveva con Tim il contratto in oggetto all'importo di Euro 25.00 al mese senza vincoli e senza modem. Orbene, quanto predetto non si rivelava veritiero in quanto il mio Assistito riceveva fatture di importi sempre più alti di quello pattuito e comprendenti le rate del modem del tutto illegittimamente. Nell'immediatezza, il mio Assistito provvedeva a contestare le fatture de qua e Tim ammetteva l'errore e una tantum rimborsava il Sig. Xxxxxx. Tuttavia, la situazione non si risolveva cosicché il mio Assistito provvedeva a migrare il contratto ad altra compagnia e iniziava a ricevere del tutto indebitamente fatture comprendenti le rate del modem e il contributo di attivazione. Il mio Assistito chiedeva copia del contratto ma quest'ultima non veniva mai fornita. Mancato riscontro al reclamo inviato a mezzo pec». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) storno della illegittima posizione debitoria; II) blocco del ciclo di fatturazione; III) disattivazione del contratto in totale esenzione costi; IV) indennizzo per mancata risoluzione del problema; V) indennizzo per mancata risposta ai reclami; VI) indennizzo per mancata trasparenza contrattuale; VII) indennizzo per fatturazione indebita.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, in via preliminare che alla data del 28/02/2023, l'estratto conto dell'Utente presenta una scopertura totale di € 663,19. Tra le fatture ad oggi scoperte è presente la n. 2018/8S00207490 (totale € 279,61 – pagata in acconto per € 139,80 – scoperta per € 139,81) del 06/06/2018 che non è oggetto della presente Istanza. Il credito suddetto di € 139,81 è stato ceduto al Factor e non deve essere oggetto di contestazione. Pertanto, la posizione debitoria risulta pari ad € 523,38 e si riferisce solamente alle seguenti fatture: 2022/4230822800089888, 2022/4230822800118108, 2022/4230822800153216, 2022/4230822800182443, 2022/4230822800212006, 2022/4230822800275987, 2022/4230823800282968, 2023/4230823800003880 e 2023/4230823800038828. Pertanto, Tim non dispone più dell'intero credito in contestazione per € 139,81 essendo quest'ultimo regolarmente ceduto (pro soluto) in data 3/12/2021 alla società Credit Factor S.p.A. pertanto, si richiede, per carenza di legittimazione passiva, l'estromissione della Tim. Sempre in via preliminare ed assorbente si chiede il rigetto dell'istanza in quanto risulta infondata anche nel merito per le motivazioni di seguito riportate. Linea telefonica 08xxxxxx62 - TUTTO FTTCAB – cessata il 06/04/2022 per migrazione ad OLO SIM 33xxxxxx87 – TIM Deluxe ULL –

cessata l'11/04/2022 SIM 33xxxxxxx14 – TIM Deluxe – cessata il 05/04/2022 L'utenza 08xxxxxxx62 rientra in TIM a far data dal 01/04/2021 con il profilo TUTTO FTTCAB. Il contratto risulta firmato con verbal order (n. 4934816) in data 15/03/2021. Il contratto prevedeva la fornitura del Router TIM in vendita rateale (48 mesi). Il suddetto contratto prevedeva anche il rientro in TIM della numerazione mobile 33xxxxxxx87 con l'offerta TIM DELUXE ULL. Le due offerte, sottoscritte con unico contratto, formano l'offerta TIM UNICA BUSINESS. Per quanto concerne la numerazione fissa 08xxxxxxx62 la prima fattura utile è la n. 2021/8S00119461 (3° bimestre 2021). Al netto degli sconti applicati (bonus mobile e bonus domiciliazione) il costo mensile dell'offerta è pari ad € 20,00 + iva mese oltre € 6,10 iva inclusa per la vendita del Router. Sul 5° bimestre 2021, decorsi tre mesi dall'attivazione, comincia la fatturazione del servizio TIM Safe Web al costo di € 3,00/mese + iva. A decorrere da 6° bimestre 2021 la fatturazione diventa integrata; il contratto mobile che si integra a quello del fisso è 888012234590 e fa riferimento alla numerazione 33xxxxxxx87. Per tale ultima numerazione, al netto dello sconto applicato, viene addebitato un corrispettivo mensile pari ad € 6,99 + iva (BIMESTRALE € 19,98 + iva per l'offerta Tim Deluxe ULL, € 4,00 + iva per il TIM Safe Web mobile ed uno sconto di € 10,00 + iva) ed un contributo di attivazione di € 1,50 (24 mesi). Sul fisso viene, nel contempo, applicato un bonus mensile aggiuntivo di € 5,00 + iva; essendo quest'ultimo attivato a far data dal 20/10/2021, sulla fattura è presente un rateo di € -1,94. Sul 1° bimestre 2022, a seguito dell'inizio fatturazione del TIM Safe Web (€ 3,00/mese + iva) e dell'applicazione del nuovo sconto (€ 5,00 + iva), il costo mensile dell'offerta fissa scende da € 20,00 + iva ad € 18,00 + iva (oltre € 6,10 iva inclusa per la vendita del Router). Per quanto concerne la parte relativa al mobile, la fatturazione registra l'attivazione di una nuova SIM con numerazione 33xxxxxxx14 anch'essa associata al contratto 888012234590. Il costo mensile applicato per quest'ultima SIM è pari ad € 9,99 + iva (BIMESTRALE € 19,98 + iva) oltre ad un contributo una tantum di € 10,00 + iva. Per numerazione mobile precedente 33xxxxxxx87 il costo mensile scende da € 6,99 + iva a 4,99 + iva per effetto della cessazione del TIM Safe Web mobile. Sul 2° bimestre 2022 il costo dell'offerta del fisso rimane invariata. Per la numerazione mobile 33xxxxxxx14 il costo mensile passa da € 9,99 + iva ad € 10,99, in quanto comincia la fatturazione del TIM Safe Web mobile (€ 1,00/mese + iva). Per la numerazione mobile 33xxxxxxx87 si registra l'attivazione del servizio Giga Plus 100, il cui rateo dall'attivazione del 03/02/2022 pesa per € 4,64 + iva. Successivamente si passa dalla fatturazione bimestrale a quella mensile. Sulla fattura MAGGIO 2022, in considerazione che tutte le utenze sono cessate in TIM nel mese di aprile 2022, per la numerazione fissa 08xxxxxxx62 viene addebitato un costo totale di € 19,60 + iva per il periodo 01/03/22 - 06/04/22. In considerazione dell'avvenuta cessazione delle due numerazioni mobili, per la SIM 33xxxxxxx14 viene addebitato un costo totale di € 25,50 + iva (contiene una ricarica di € 9,84 + iva) per il periodo 01/03/22 - 05/04/22 (data cessazione) mentre per la SIM 33xxxxxxx87 un costo totale di € 20,48 + iva per il periodo 01/03/22 - 11/04/22 (data cessazione). Le fatture GIUGNO, LUGLIO ed AGOSTO 2022, di € 37,82 cadauna, contengono gli addebiti riferiti a: FISSO: Contributo di attivazione di € 12,50 + iva (rate 14,15 e 16 di 24) – la cessazione dell'utenza ha comportato anche la cessazione del bonus sconto di pari importo Router TIM Hub di € 6,10 iva inclusa (rate 15, 16 e 17 di 48)

MOBILE (le rate relative ai contributi di attivazione offerta e servizio La fattura SETTEMBRE 2022 di € 327,57 contiene: FISSO: Contributo di attivazione (rate a scadere dalla 17 alla 24) di € 100,00 Router TIM Hub di € 189,10 iva inclusa (rate dalla 18 alla 48) MOBILE (le rate relative ai contributi di attivazione offerta e servizio): si suole evidenziare che gli addebiti in fattura corrispondono esattamente ai servizi richiesti dall'istante, per cui nessun inadempimento contrattuale può essere imputabile alla società convenuta. 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 che non si è verificata nel caso de quo. Tale circostanza esclude il diritto al riconoscimento di un eventuale indennizzo e/o storni ai sensi dell'art. 14 del Regolamento indennizzi di cui all'All. A alla Delibera n. 347/18/CONS a norma del quale "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento 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 venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza". Invero, dalla documentazione esaminata si evince che l'istante ha inoltrato un unico reclamo a luglio 2022 dopo circa un anno e mezzo dall'attivazione delle linee, pertanto tardivo. 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 occupa. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, si insiste per l'estromissione della Tim per carenza di legittimazione passiva ed in subordine si ribadisce che 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».

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Si deve rilevare, in via preliminare, che le domande sub IV), di "indennizzo per mancata risoluzione del problema", e sub VI), di "indennizzo per mancata trasparenza contrattuale", sono inammissibili, in quanto relative a fattispecie non contemplate dal Regolamento Indennizzi. La domanda sub I), di storno della illegittima posizione debitoria, non può essere accolta in ragione della sua genericità e dell'assenza di corredo documentale che consenta di delimitarne l'oggetto. L'istante contesta fatturazioni eccessive ma non individua le voci di costo che si assumono scorrettamente addebitate. L'unica voce di costo puntualmente contestata, invero, è l'addebito dei corrispettivi per il router; tuttavia, mentre nessun documento è stato allegato dall'istante, l'allegazione del

contratto sottoscritto dall'operatore attesta che quello per il router fosse un costo previsto. Ancora, l'utente non allega fatture dalle quali possano evincersi discrepanze nella fatturazione, né tempestivi reclami di contestazione. Nemmeno nel reclamo esibito in atti del luglio 2022, infine, si ravvisa una puntuale indicazione degli importi contestati. Deve dunque trovare applicazione, nel caso di specie, il principio secondo cui "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). Per le medesime ragioni, non possono essere accolte la domanda sub II), di "blocco del ciclo di fatturazione" e altresì la domanda sub VII), di "indennizzo per fatturazione indebita", dal momento che non è possibile accertare addebiti illegittimi. La domanda sub III), di "disattivazione del contratto in totale esenzione costi", non può trovare accoglimento. Fermo restando il diritto dell'utente di recedere dal contratto in qualsiasi momento, nessuna ragione è stata avanzata dall'utente a supporto di una richiesta di esenzione dai costi correlati alla cessazione ritenuti legittimi alla luce della disciplina tracciata dalla L. 40/2007 (Legge Bersani). In ultimo, non può essere accolta la domanda sub V), di indennizzo per "mancata risposta ai reclami", per la ragione che segue. In atti è depositato reclamo a mezzo pec recante, nel corpo del testo, data 20.7.2022, mentre nel formulario è indicata la data del 25.7.2022. Non è stato tuttavia allegato il rapporto di invio della pec che attestasse il momento di spedizione. L'operatore conferma la ricezione di tale reclamo, ma nella risposta all'utente allegata in atti, datata 26.8.2022, afferma: "A seguito della Sua segnalazione ricevuta tramite pec il 18/08/2022 [...]". Non essendovi, sulla base delle emergenze istruttorie, evidenze circa la data di invio del reclamo, ed essendovi comunque in atti risposta dell'agosto 2022, non può stabilirsi la spettanza di un indennizzo per mancata o ritardata risposta al reclamo.

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, 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