

**DELIBERA N. 191/2024**

**XXXXXXXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/599662/2023)**

**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 07/04/2023 acquisita con protocollo n. 0097382 del 07/04/2023;

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'istante titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: «La società mia patrocinata era titolare dell'utenza telefonica n. 08xxxxxx96, attivata in data 09.11.2018 e posta a servizio della propria attività commerciale sita in Bari, alla xxx xxxxx xxxxx. Con pec del 06.07.2021, il sig. Xxxxxxxx, in qualità di titolare della società Xxxxxxx s.r.l., comunicava la propria volontà di recedere, come in effetti recedeva dal contratto di abbonamento telefonico relativo all'utenza n. 08xxxxxx96. Sta di fatto, però, che, la compagnia telefonica non solo ha omesso di dar seguito alla predetta richiesta ma continua ad emettere fatture di pagamento in danno della società istante. Vani ed estenuanti sono stati i numerosi tentativi volti alla risoluzione della questione. In ragione di quanto innanzi, la società Xxxxxxxx s.r.l., in persona del legale rappresentante pro tempore, per mio tramite, rinnova la propria volontà di recedere dal predetto contratto di abbonamento telefonico». Sulla base di tali premesse, chiede: I) storno eventuale posizione debitoria; II) rettifica fatture emesse in maniera errata; III) restituzione somme illegittimamente sborsate; IV) indennizzo per mancata lavorazione della richiesta di recesso; V) risarcimento danni.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia che, in data 06/07/2021, mediante pec, l'Utente richiede la cessazione dell'utenza 08xxxxxx96. La cessazione contabile avviene in data 04/08/2021 (vedi fatture del 6° bimestre 2021 e 1° bimestre 2022), nei tempi previsti dalla normativa vigente (30 giorni dalla richiesta). Da una disamina delle fatture emesse a valle della cessazione si rileva che i costi fatturati si riferiscono alla promozione denominata Iniziativa Fedeltà ed alla vendita rateale del Router TIM. Gli addebiti successivi alla cessazione sono corretti in quanto trattasi di servizi acquistati in forma rateale. Si suole precisare che l'utente non ha mai contestato la presenza di tali addebiti in fattura. Infatti anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. 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. I reclami inoltrati dall'utente, regolarmente riscontrato sono successivi alla

cessazione della linea telefonica. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe" (Delibera Corecom Calabria n. 28/2020). 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. In paci è presente uno scoperto pari ad € € 46,35 in riferimento alle fatture n. 2021/8S00322054, 2022/8S00253119 e 2022/8S00309677. 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».

### **3. Motivazione della decisione**

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei limiti e per le ragioni che seguono. L'utente lamenta la mancata lavorazione della richiesta di disdetta, con conseguenti fatture illegittime. Tuttavia, nulla è prodotto a suffragio di tale doglianza, né le fatture contestate, né tempestivi reclami di contestazione delle somme: il primo reclamo in atti reca data 23 luglio 2022, oltre un anno dopo dalla richiesta di disdetta. Tale ultima circostanza, come eccepito anche dal convenuto gestore, comporta la non accoglibilità di domande di indennizzo (Domanda sub IV), ai sensi l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons. Maggiormente dettagliata è la ricostruzione dell'operatore, che allega documentazione contrattuale e la fattura di chiusura, chiarendo che la disdetta ha avuto luogo entro i termini previsti (lo comprova l'arrestarsi dei canoni fatturati al 4 agosto 2021), e che i gli addebiti residui riguardavano le rate residue della promozione "Iniziativa Fedeltà" e della compravendita del modem. Tale ricostruzione è condivisibile e suffragata da documentazione. Tuttavia, tra gli addebiti effettuati con la fattura n. 8S00251154 del 11/10/2021 vi è una voce di costo, "Tim Tutto", che, a differenza delle altre, è stata calcolata con riferimento al periodo 04/07/21 - 30/09/21, per un importo complessivo di 29,03 euro. A differenza degli altri importi, nelle proprie memorie, il gestore non chiarisce il motivo di tale addebito né l'incongruenza riguardante il periodo di fatturazione di riferimento. In parziale accoglimento della domanda sub I), di "storno eventuale posizione debitoria", il gestore dovrà pertanto stornare dalla posizione debitoria, ovvero rimborsare in caso di avvenuta estinzione della stessa, l'importo addebitato con la fattura n. 8S00251154 del 11/10/2021 imputato alla voce di costo "Tim Tutto" nella parte relativa al periodo di fatturazione successivo al 4 agosto 2021. Le

richieste sub II) (rettifica fatture emesse in maniera errata) e sub III) (restituzione somme illegittimamente sborsate) devono ritenersi assorbite nella trattazione del punto che precede. La domanda sub V), infine, di risarcimento danni, è inammissibile. Come noto, le richieste di risarcimento danni non rientrano nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A, deliberazione Agcom 203/18/CONS). Detta disposizione, infatti, delimita l'ambito oggettivo del procedimento stabilendo che, con il provvedimento che definisce la controversia, si possa condannare l'operatore ad "effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da deliberazioni dell'Autorità". Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** In parziale accoglimento della richiesta, Tim Spa è tenuta allo storno, ovvero, in caso in caso di avvenuta estinzione della posizione debitoria, al rimborso con maggiorazione degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo, dell'importo addebitato con la fattura n. 8S00251154 del 11/10/2021 imputato alla voce di costo "Tim Tutto" nella parte relativa al periodo di fatturazione successivo al 4 agosto 2021.

**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