

**DELIBERA N. 193/2024**

**XXXXXXXXXXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/597638/2023)**

**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 29/03/2023 acquisita con protocollo n. 0087432 del 29/03/2023;

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: «in data 08/09/22 sono state emesse le seguenti fatture relative ai seguenti collegamenti dati con relativi accessori e servizi: ft 6820220914000233 nm. 08xxxxxx56 di importo pari ad € 2026.84 la quale riporta nella causale la voce "rifatturazione bim 2/19 tgu 08xxxxxx56 rateo canoni dal 22/08/18 al 31/01/19"; ft 6820220914000231 nm. 08xxxxxx55 di importo pari ad € 4610.25 la quale riporta nella causale la voce "rifatturazione bim 2/19 tgu 08xxxxxx55 rateo canoni dal 22/08/18 al 31/01/19"; la "rifatturazione" non è disciplinata da alcuna norma di natura civilistica o tributaria relativa alla "fatturazione delle operazioni"; ai sensi dell'art. 1562 del cod.civ. "Nella somministrazione a carattere periodico il prezzo è corrisposto all'atto delle singole prestazioni e in proporzione di ciascuna di esse. Nella somministrazione a carattere continuativo il prezzo è pagato secondo le scadenze d'uso", inoltre l'art. 7.1 delle condizioni generali del servizio "alice business profili" recita quanto segue: "Le fatture relative a contributi e/o canoni disciplinati dal Contratto saranno inviate con cadenza bimestrale all'indirizzo riportato nella Proposta di Attivazione o nel testo del contratto personalizzato. I canoni saranno pagati anticipatamente rispetto all'utilizzo del Servizio. Il pagamento del traffico avverrà in modo posticipato"; il mancato invio di qualsivoglia comunicazione in favore del sottoscritto con conseguente fatturazione in unica soluzione senza garantire la trasparenza delle condizioni economiche non ha consentito al sottoscritto, ai sensi della del. 96/07/cons, di verificare regolarmente l'effettivo costo della fornitura; la mancata regolare fatturazione con conseguente errata fatturazione in un'unica soluzione ha impedito al sottoscritto di avere una reale consapevolezza dei canoni mensili sostenuti per i collegamenti dati impedendo inoltre sia di avere certezza della fornitura regolare e funzionante dei servizi sia di poter esercitare un confronto dei costi sostenuti con altre offerte ricevute per i medesimi servizi; ai sensi dell'art.1 della legge 160/2019 (legge di bilancio 2020) "Nei contratti di cui al comma 1-bis, il diritto al corrispettivo si prescrive in due anni; ...in caso di emissione di fatture a debito nei riguardi del consumatore per conguagli riferiti a periodi maggiori di due anni, l'utente che ha presentato un reclamo riguardante il conguaglio, nelle forme previste dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ha diritto alla sospensione del pagamento..." per cui le somme oggetto di "rifatturazione", relative al periodo 22/08/18 - 31/01/19, sono alla data di emissione delle fatture del 08/09/22, di fatto, già prescritte». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante chiede: «l'emissione delle note di credito a storno dei costi non dovuti relativi alle suddette fatture, 6820220914000233 e 6820220914000231, pari complessivamente ad € 6637.09».

### **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, Le linee 08xxxxx55 e 08xxxxx56 sono state attivate il 22/08/18 con verbale firmato dal cliente. Le stesse sono andate in fatturazione solamente il 18/01/19 e pertanto hanno prodotto come prima fatturazione il bim 2/19 contenente i ratei dal 22/08/18 al 31/01/19 . Le successive fatture cicliche sono sempre state regolari fino a quelle di cessazione sui bimestri 6/21. In merito alle fatture in contestazione si evidenzia che l'art. 23 delle C.G.A. stabilisce : “ i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa”, ebbene evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete addebiti in fattura, nei tempi previsti. 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 inviato un solo reclamo scritto in data 09.01.2023 in concomitanza con il deposito dell'istanza di conciliazione, il quale ovviamente risulta riscontrato in sede di discussione, non avendo dato alla società convenuta il tempo materiale per la risposta scritta. Appare evidente che le doglianze dell'istante sono infondate in quanto le fatture in contestazione sono regolari. In merito all'eccezione circa la prescrizione delle stesse è opportuno evidenziare che la Legge di bilancio del 2020 (L. 160/2019 art. 1 commi 291 e seguenti) nell'introdurre il nuovo termine biennale di prescrizione dei diritti nascenti da contratti di fornitura di servizi di telefonia ha inteso riferirsi ai crediti nascenti da rapporti con i “consumatori” (quindi con persone fisiche che utilizzano il servizio non a scopi produttivi/commerciali), nulla mutando per quanto attiene i rapporti instaurati con tutte le altre categorie di abbonati e quindi con qualsivoglia soggetto giuridico, ivi compresa la pubblica amministrazione, per cui le fatture in contestazione non rientrano nella prescrizione biennale. 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, il credito è legittimo ed esigibile, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale». Per tali ragioni l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

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

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La L. 40/2007, all'art. 1bis.1, (cd. Decreto Bersani), così come modificata dalla L. 160/2019, art. 1 co. 294, è chiara nel prevedere la prescrizione biennale dei corrispettivi derivanti da contratti di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice delle comunicazioni elettroniche, senza fare distinzione di sorta tra persone fisiche o giuridiche

quali destinatari della norma. La parte convenuta, nella propria memoria, non ha inteso in alcun modo negare che la “rifatturazione” sia avvenuta ad oltre due anni dal periodo di riferimento, e ha basato la propria difesa sulla non applicabilità della disciplina richiamata alle persone giuridiche. Questo Corecom ha tuttavia in più occasioni ribadito l’applicabilità del “Decreto Bersani” anche alle persone giuridiche, come stabilito dall’Autorità anche con le Linee Guida di cui alla Del. N. 487/18/CONS, in conformità con le finalità proprie della norma, che non si esauriscono nella difesa del consumatore ma si estendono alla tutela della libertà del mercato. Tanto premesso, gli importi addebitati con fattura n. 6820220914000233 del 7/9/2022, dell’importo di € 2.026,84, e con fattura n. 6820220914000231 del 7/9/2022, dell’importo di € 4.610,25, dovranno essere oggetto di storno, ovvero, in caso di avvenuto pagamento, di rimborso.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. In accoglimento della richiesta, Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta a stornare, o, in caso di avvenuto pagamento, a rimborsare, con maggiorazione degli interessi legali a far data dall’istanza di definizione e fino all’effettivo soddisfo, mediante compensazione dell’eventuale posizione debitoria e, per il residuo, mediante sconto in fattura, le fatture n. 6820220914000233 del 7/9/2022, dell’importo di € 2.026,84 e n. 6820220914000231 del 7/9/2022, dell’importo di € 4.610,25.

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