

## **DELIBERA N.143/2024**

**XXXXXXX XXXXXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/597212/2023)**

### **Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia dell'11/10/2024;

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 XXXXXXXX XXXXXXXX del 28/03/2023 acquisita con protocollo n. 0085317 del 28/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Francesco Saverio Panza;

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 residenziale per servizi di telefonia mobile relativo all'utenza 328/\*\*\*\*256, rappresenta quanto segue: "Il mio patrocinato mi riferisce di aver sottoscritto contratto telefonico con questa Spett. Società di comunicazione con il seguente piano tariffario Tim Supreme New. Fatto sta, che in data 17.6.2021, la Vs. società addebitava sull'utenza telefonica mobile numero 328/\*\*\*\*256, un costo pari di € 2,11, a titolo utilizzo dei servizi telefonici a consumo. Più in particolare, risulta il mio patrocinato mi riferisce che il credito residuo riferito alla succitata utenza telefonica non era sufficiente al rinnovo del proprio piano tariffario, diversamente da quanto sarebbe dovuto accadere; infatti il piano tariffario non si è rinnovato nemmeno parzialmente, tanto è vero che il mio assistito a usufruito inconsapevolmente a consumo dei servizi telefonici, che dovevano essere sospesi, sino al succitato rinnovo.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) fornire riscontro; II) riaccreditare sull'utenza telefonica n. 328/\*\*\*\*256, la somma di € 2,11; III) corrispondere al mio assistito, a mezzo assegno circolare intestato all'utente \*\*\*\*\*, da inviare presso il domicilio eletto, la somma di € 650,00 a titolo di indennizzo per tutti i disagi patiti e patendi a causa del grave inadempimento contrattuale perpetrato nei suoi confronti dalla Vs. Società di Telecomunicazioni.

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

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In riferimento alla presente istanza di definizione è importante precisare che trattasi di cliente serialista, sono presenti 15 istanze di conciliazione concluse ed una in attesa di data udienza. L'utenza in contestazione è una Sim prepagata intestata all'istante, attiva da aprile 2020 su rete Tim, proveniente da altro gestore. L'offerta Tim Supreme new non si è rinnovata alle 00:00 del 17.06.21 per credito residuo non sufficiente (aveva € 6,78, l'offerta costa € 7,99), di conseguenza l'utenza ha svolto traffico a consumo per le chiamate in fonia, erodendo € 3,66 e ha svolto traffico dati grazie al "gettone" di scorta (offerta tecnica attiva su tutte le linee prepagate) addebitando € 1,90. Alle ore 12:55 dello stesso giorno, dopo ricarica € 10,00 fatta sulla linea, la Tim Supreme si è rinnovata, ripristinando i bundle di traffico a disposizione.". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, 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 non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta sub I) è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti nell'ambito delle richieste possibili 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 alla delibera n. 353/19/CONS). La richiesta sub II) non può essere accolta, non ravvisandosi ragioni giustificative di un provvedimento di rimborso in presenza di un ordinario meccanismo di addebito a consumo previsto una volta eroso l'importo minimo per l'attivazione dell'offerta. La richiesta sub III), stante anche il rigetto della domanda principale, non può essere accolta. Nel merito, la richiesta risulta comunque priva di qualsivoglia ragione a sostegno e, in ultima istanza, di causa petendi. Non si ravvisa, nella descrizione dei fatti, alcuna fattispecie riconducibile a ipotesi di indennizzo previste dall'All. A alla delibera n. 347/18/CONS, recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". Deve inoltre osservarsi quanto segue. Dagli atti al fascicolo, si evince che, in riferimento alla medesima utenza, sono state presentate due distinte istanze di conciliazione, UG/444507/2021 depositato il 22/07/2021 e UG/563868/2022 del 10/11/2022; con i suddetti formulari, parte istante, mediante il proprio Mandatario, ha contestato due addebiti avvenuti entrambi in data 17/06/2021. In particolare, con l'istanza UG/444507/2021, conclusasi poi con accordo conciliativo, l'utente ha contestato "un consumo dati di 18,29 MB alle ore 05:36, per un costo di euro 1,90" e il mancato riscontro al reclamo inerente alla relativa doglianza, inviato in data 05 luglio 2021; mentre, con l'istanza UG/563868/2022, oggetto della presente procedura, l'utente lamenta la mancata risposta ad un ulteriore reclamo, anch'esso inviato il 17 luglio 2021, ma relativo ad "un costo pari di € 2,11, a titolo utilizzo dei servizi telefonici a consumo". Come risulta dal verbale dell'udienza di conciliazione, l'udienza convocata per quest'ultima istanza si è conclusa con un mancato accordo. Quindi, per i due diversi UG si sono tenute due diverse udienze di conciliazione, a distanza di oltre un anno e riferibili a due reclami coevi, di cui l'una conclusa con verbale di accordo e l'altra con verbale di mancato accordo. Ciò stante, si osserva che in relazione a due disservizi coevi l'utente ha ritenuto di inviare due differenti reclami, il medesimo giorno (17 luglio 2021) ma ad orari diversi, nonché di depositare due distinte istanze di conciliazione, la seconda dopo 16 mesi dalla prima. A prescindere dal fatto che non si comprende quale possa essere la ratio sottesa a tale condotta, preme evidenziare che la stessa ha determinato un considerevole e ingiustificato aggravio dell'attività amministrativa, a discapito dei principi di economicità ed efficienza. Inoltre, tale condotta non appare conformata ai principi di buona fede e correttezza contrattuale, sottesi al Regolamento sugli indennizzi di cui l'istante invoca l'applicazione. Infatti, la procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie è uno strumento di celere componimento dei rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche che ha lo scopo di agevolare una soluzione concordata dei conflitti, al fine di riequilibrare rapporti giuridici ed economici compromessi. Nel caso di specie non si ritiene che il ricorso alla procedura sia stato funzionale alla riparazione di un disagio patito, così come

ritenuto in casi analoghi in precedenti pronunce dell'Autorità (cfr. Delibera n. 58/19/CIR).

## **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, 11 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