

DELIBERA N. 148/2024

**XXXXXXXX XXXXXXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/602983/2023)**

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 XXXXXXXXX del 22/04/2023 acquisita con protocollo n. 0110623 del 22/04/2023;

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 fissa relativo all'utenza 080/****208, rappresenta quanto segue: "Il mio assistito mi riferisce, di aver ricevuto la fattura n. RS01156012 del 16.4.2021, dalla cui analisi risultano essere presenti costi illegittimi, e quindi non dovuti, in particolare Vi si contesta i costi per la CONSEGNA ELENCHI TELEFONICI, MAI CONSEGNATI né tanto meno mai richiesti dall'utente". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) fornire riscontro alla presente; II) provvedere all'integrale stralcio e/o rimborso della fattura RS01156012 del 16.4.2021; III) corrispondere al mio assistito, a mezzo assegno circolare intestato all'utente Sig. *****, da inviare presso il domicilio eletto, la somma di € 550,00 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 data 16/04/2021 viene emessa la fattura di n. RT06611737, in cui è presente l'addebito del "Corrispettivo annuo consegna elenchi telefonici" di € 3,90. Tuttavia il cliente ha reclamato con Pec del 09/07/2021 e il reclamo generato è stato gestito come fondato con riscontro scritto nei termini previsti, nonché con rimborso di € 3,90 accreditati sul Conto di Agosto/2021 allegato alla presente. Sulla scorta delle suddette considerazioni si ritiene il reclamo non fondato e si chiede l'archiviazione dell'istanza per cessata materia del contendere.". 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, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti 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 B alla delibera n. 358/22/CONS). In merito alla domanda sub II) si osserva quanto segue. L'utente lamenta l'addebito nella fattura RS01156012 del

16.4.2021 di costi non dovuti; in particolare contesta i costi per la consegna elenchi telefonici, mai consegnati. Sul punto, il gestore deduce di aver informato il cliente, a seguito dell'unico reclamo presentato, che avrebbe provveduto al rimborso dell'importo di euro 3,90 nella prima fattura utile (si veda la pec del 20/07/2021, in atti). Circostanza questa realizzatasi, come si evince dalla fattura n. RS02507957 del 16/08/2021, allegata in atti dal gestore, in cui effettivamente viene scomputato l'importo di euro 3,90 nella voce "Consegna elenchi telefonici". Pertanto, essendovi già stato rimborso e non ravvisandosi nella fattura de qua ulteriori voci di costo contestate, la domanda di storno/rimborso della fatt. RS01156012 del 16.04.2021 non può essere accolta. 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".

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