

**DELIBERA N. 157/2024**

**XXXXXXXXXXXXXXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/598843/2023)**

**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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 04/04/2023 acquisita con protocollo n. 0092700 del 04/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla 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 privato per servizio di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: "Il sottoscritto ha ricevuto l'illegittimo e non dovuto addebito di € 0,23=, per una presunta chiamata internazionale, mai effettuata sull'utenza telefonica in oggetto indicata. A tal proposito, si chiede sin d'ora, di avere copia dei tabulati telefonici del giorno 10.11.2022, riguardanti l'utenza in epigrafe indicata, e quindi del numero 327\*\*\*\*\*07. Inoltre, si contesta in toto l'addebito da Voi effettuato, precisa, che nella serata dell'11.10.2022 ero impegnato nella propria attività lavorativa, e quindi era impossibilitato a effettuare qualsivoglia genere di chiamate, considerato che lo stesso non aveva il proprio smartphone con sé. In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) formulare riscontro alla presente; II) provvedere al riaccredito in favore dell'utente Sig. \*\*\*\*\* della somma illegittimamente addebitata di € 0,23=; III) trasmettere a titolo di indennizzo per i disagi patiti e patendi a mezzo di assegno circolare intestato all'utente \*\*\*\*\*, da inviare presso il domicilio eletto, la somma di € 550,00.

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

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta quanto segue: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione su rete Tim dal mese di agosto 2020, proveniente da altro gestore. Le contestazioni dell'istante sono infondate in quanto l'addebito di € 0,23 è relativo ad una chiamata in uscita effettuata dall'utenza in contestazione. Si precisa che il gestore telefonico non può bloccare il traffico in entrata/uscita verso numerazioni nazionali/internazionali, per cui l'addebito in contestazione è legittimo. Il traffico uscente o entrante non è soggetto ad errate tariffazioni e, se presente il record di traffico, è stato effettivamente generato. Nulla spetta all'istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto l'unico reclamo inoltrato dall'utente risulta regolarmente riscontrato a mezzo pec. 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 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 A alla delibera n. 353/19/CONS). Con riferimento alla richiesta sub II) si osserva quanto segue. L'istante lamenta un addebito dell'importo di € 0.23 sulla propria utenza mobile per una presunta chiamata internazionale dalla propria utenza telefonica mobile e al riguardo produce formale reclamo inviato in data 19.10.2022. Di contro, l'operatore convenuto ha fornito evidenza di una risposta inviata in data 10.11.2022, nella quale, nel sottolineare la propria impossibilità di bloccare il traffico in entrata/uscita verso numerazioni nazionali e internazionali, ha confermato la debenza dell'importo suindicato in quanto conseguente ad una chiamata in uscita effettuata dall'utenza oggetto di contestazione. Stante la documentazione prodotta dal gestore e in considerazione dell'assenza di controdeduzioni da parte dell'istante in ordine alle dichiarazioni e allegazioni della convenuta, rimaste dunque incontestate, la richiesta in esame, anche ai sensi dell'art. 115 c.p.c., non può essere accolta. La richiesta sub III), stante il rigetto della domanda principale, non può trovare accoglimento. 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 non può essere accolta.
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