

DELIBERA N. 16/2025

**XXXXX XXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/652726/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/01/2025;

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 XXXXX XXXXX del 26/12/2023 acquisita con protocollo n. 0330466 del 26/12/2023;

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 privato per servizi di telefonia fissa, rappresenta: «L'istante, previa corresponsione dell'importo mensile di € 19,90 (comprensivo di IVA), avrebbe avuto la possibilità di effettuare in via illimitata tutte le chiamate verso utenze nazionali fisse e mobili, nonché avrebbe avuto la possibilità di usufruire in maniera illimitata del servizio internet. Orbene l'utente, sebbene provvedesse al regolare pagamento di tutte le bollette emesse dalla società TIM, a partire dal mese di febbraio 2022, riceveva comunicazione con la quale la medesima società richiedeva il pagamento delle bollette mensili con scadenza in data 12.08.2022, in data 14.02.2022, in data 14.03.2022, in data 13.10.2022 ed in data 13.07.2022. Tali comunicazioni non erano conformi alla effettiva realtà, atteso che parte istante aveva provveduto al regolare pagamento delle contestate bollette. Al riguardo l'utente allega conto corrente dalla quale risulta il saldo delle su indicate bollette e copia dell'area clienti TIM, dal quale si riscontra che tutte le bollette sono state saldate. L'utente, inoltre, contesta le bollette TIM del 16.10.2022 di € 26,09 e del 16.12.2022 di € 27,18, in quanto le stesse recano un importo maggiore rispetto a quanto pattuito. Orbene nonostante i vari reclami telefonici, l'istante non ha ricevuto ad oggi alcun riscontro in ordine alle ridette problematiche sollevate, né ha ottenuto ad oggi la liquidazione degli indennizzi previsti per legge». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) la sospensione temporanea della riscossione del pagamento di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società TIM, fino alla conclusione della definizione della ridetta controversia; II) lo storno integrale di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società TIM; III) il riconoscimento della regolarità del pagamento di tutte le bollette TIM emesse fino alla data odierna; IV) l'importo complessivo di euro; 950,00, a titolo di indennizzi previsti per legge.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «In riferimento alla presente istanza di definizione si evidenzia, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che la linea telefonica in oggetto è attiva nome dell'istante dal 22.1.2021 con Offerta Tim Super Voucher (ridenominata Premium Voucher da dicembre 2021) con la promozione per 20 mesi ad € 19,90 al mese invece di 29,90 (vedi allegati). La promozione è stata regolarmente applicata per 20 mesi fino al conto di Agosto 2022; dal conto di settembre 2022 essendo scaduto lo sconto di € 10,00 al mese previsto dall'offerta Tim Voucher , è stata addebitata al normale prezzo di € 29,90 al mese. Vi è di più dal conto di Ottobre 2022 è stata applicata una nuova scontistica di € 5,00 al mese per 24 mesi a titolo di Budget caring pertanto l'utente paga un canone mensile di € 24,90 invece

di €29,90. In data 31.3.2023 è pervenuto reclamo avente lo stesso contenuto della presente istanza; il riscontro è stato dato con nostra Pec del 4.04.2023. Non si riscontrano, pertanto, addebiti difformi da quelli pattuiti. Risultano inviate lettere di sollecito per i conti di Febbraio ,Giugno ,Luglio 2022 pagati poi in ritardo: [...] conto Giugno 2022 scadenza 12.08.2022 pagato il 31.8.2022 [...] Conto Luglio 2022 scadenza 12.08.2022 pagato il 30.9.2022 [...] Conto febbraio 2022 scaduto il 14.3.2022 pagato l'11.4.2022 [...] In data 12.12.2023 è stata inviata lettera di sollecito pagamento del conto di ottobre 2023 n. RS02846204/2023 con scadenza 13.11.2023 che risulta poi saldata in ritardo il 4.1.2024. Dalle informazioni rilevate la presente istanza non trova accoglimento. L'offerta attivata Nuova Tim Super Voucher è stata regolarmente applicata ad € 19,90 per 20 mesi come previsto dal contratto. Allo scadere dell'offerta al cliente è stato anche concesso un ulteriore promozione ancora in essere, che prevede uno sconto di €. 5,00 al mese per 24 mesi. Per quanto riguarda i solleciti di pagamento, sono stati inviati correttamente su fatture che risultano effettivamente pagate in ritardo. Nulla spetta all'istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto l'unico reclamo presente (dopo circa due anni dall'attivazione) risulta regolarmente riscontrato. Si deve evidenziare, invece, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. 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 dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), di "sospensione temporanea della riscossione del pagamento di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società TIM, fino alla conclusione della definizione della ridetta controversia", è inammissibile, in quanto non proponibile in fase di procedimento di definizione ai sensi dell'art. 20 del Regolamento di Procedura. La domanda sub II), di "storno integrale di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società TIM" non può essere accolta. L'istante allega documentazione comprovante l'avvenuto pagamento delle fatture oggetto di sollecito. Il convenuto operatore non contesta tale circostanza, affermando che le fatture sono state pagate in ritardo e che in ciò risiede il motivo del sollecito: tali fatture pertanto non costituiscono, attualmente, posizione debitoria. Questo Corecom non ha elementi per conoscere eventuali ulteriori insoluti, che, esulando dalla controversia che ci occupa, non potrebbero

comunque essere oggetto di storno. In merito alla domanda sub III) deve prendersi atto della cessazione della materia del contendere, atteso che l'operatore ha riconosciuto, nelle proprie memorie, il pagamento delle fatture, come risulta dallo stesso profilo internet dell'utente sul sito dell'operatore. Infine non può essere accolta la domanda sub IV), di indennizzi previsti per legge, non ravvisandosi comportamenti illegittimi del gestore. Le fatturazioni, infatti, risultano conformi a quanto contrattualmente previsto, come provato per tabulas. Il reclamo, inoltre, è stato riscontrato.

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, 28 gennaio 2025

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