

**DELIBERA N. 135/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX /TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)**

**(GU14/670422/2024)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 31 luglio 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 22/03/2024 acquisita con protocollo n. 0087614 del 22/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 057780xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito Tim l'addebito sul proprio conto corrente di costi riferiti all'utenza n. 057780xxxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

*"fino all'anno 2009 risultava titolare della linea in oggetto [057780xxxx] con l'operatore Omnitel e in tale periodo chiedeva la migrazione verso Tim. Il numero 057780xxxx risultava impossibilitato per ragioni tecniche alla migrazione per cui (...) chiedeva la disdetta in occasione dell'attivazione di un nuovo numero Tim a lui intestato (057780xxxx). (...) si accorgeva con molto ritardo nel corso dell'anno 2023 che sul proprio conto corrente erano state indebitamente addebitate le quote del servizio sul vecchio numero non più in sua disponibilità e da quanto si evince dagli estratti conto allegati, risulta assegnato a persona lui estranea, (...) (ved. docum. allegata)".*

In data 29 gennaio 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione paritetica, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante, quantificando la sua richiesta in euro 5.000,00 ha chiesto:

i) *“il rimborso delle quote indebitamente saldate al netto della prescrizione prevista ma che risulterebbero ancora attive sul numero 057780xxxx. l'importo complessivo di quanto regolarmente pagato attraverso il c.c. bancario”.*

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

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, dopo avere precisato che *“l'istante nel procedimento di definizione si limitava ad allegare una missiva di recesso del 2009 della linea 057780xxxx e un reclamo del 2.6.2023, privo di prova di spedizione/ricezione”*, in via preliminare ha eccepito che *“l'istante non ha depositato la prova degli addebiti contestati, né la copia della delega contestata, al fine di consentire a TIM di verificare la data dell'operazione contabile, la causale dei pagamenti e, in ogni caso, effettuare tutte le opportune verifiche. Sotto altro profilo, comunque, le doglienze dell'istante sono infondate in quanto TIM non è di certo abilitata ad accedere al conto dei propri clienti e addebitare importi; al più, tale autorizzazione è concessa alla banca presso la quale è acceso il conto corrente la quale, in caso di attivazione di RID, è incaricata di addebitare direttamente i pagamenti ai propri correntisti, sulla scorta di un rapporto di delega (che dovrebbe di volta in volta essere verificato). L'operatore, invero, in caso di pagamento tramite RID è estraneo al rapporto di delega e si limita solo a percepire le somme ricevute tramite rimessa diretta da parte della banca, senza essere legittimata, né obbligata a verificare la titolarità del conto dal quale pervengono gli importi. Nel caso di specie, la linea 057780xxxx risulta attivata in data 16.11.2009 a nome di xxx C.F. xxx, con ubicazione impianto in VIA xxx e sull'utenza è presente una delega di pagamento, su conto corrente acceso presso xxx. L'istante, alla luce di quanto sopra, dovrebbe rivolgere le proprie contestazioni al proprio istituto di credito e, eventualmente, al titolare dell'utenza beneficiaria dei pagamenti contestati. La domanda avversaria è, dunque, totalmente destituita di fondamento, almeno nei confronti della comparente”.*

## **3. La replica dell'istante.**

La parte istante, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando quanto segue:

*“viene asserito che il reclamo presentato da Adiconsum il 02.06.23 con la relativa documentazione di estratti conto dal 2013 al 2023, da dove si evincevano gli addebiti mensili, era privo di prova di spedizione/ricezione, cosa non vera, in quanto la trasmissione del reclamo fu effettuata con PEC di cui abbiamo copia di avvenuta consegna e ricezione. A tale reclamo TIM non ha mai risposto, se non in data 29/01/2024 rigettando in sede di conciliazione ogni possibile accordo. Fra l'altro è utile ricordare come la PEC ha efficacia interruttiva della prescrizione in quanto inviata prima dei 31/12/2023, data in cui sarebbe spirato il termine prescrizione con riferimento agli addebiti avvenuti nel periodo compreso tra il 2013 ed. il 2014, non sussistendo invece alcuna prescrizione per quelli successivi e sino*

al 2023. Inoltre in merito alla missiva di recesso del 2009 è necessario specificare che l'operatore aveva fatto sottoscrivere al Sig. XXX, basandosi sul rapporto di fiducia con lo stesso, il modulo di addebito RID relativo alla nuova linea, assicurando che avrebbe provveduto ad inoltrare alla banca il nuovo RID (azione effettuata) ed a far cancellare il vecchio RID a causa della cessata utenza/annullata (azione non effettuata)".

L'istante ha poi contestato nel merito quanto segue: "per quanto ci risulta tali diritti si prescrivono dopo 10 anni, pertanto nulla da eccepire sulla prescrizione delle somme indebitamente percepite da TIM in data antecedente al reclamo del 2013, tanto è vero che le somme di rimborso richieste riguardano l'anno 2013 e seguenti fino al 2023 e non gli anni precedenti. Confermiamo che TIM ha addebitato sul conto del ricorrente somme che dovevano essere pagate da altro soggetto, in quanto l'operatore Tim ha fatto sottoscrivere un RID di addebito per la nuova utenza trasmettendola poi alla Banca ed avendo assicurato il ricorrente sul recesso del vecchio RID con la cessazione della linea. Successivamente la linea disdettata dal Sig. XXX è stata assegnata da TIM ad un nominativo estraneo al ricorrente, il quale che non ha mai autorizzato nessun addebito tramite RID sul proprio conto in favore del nominativo indicato negli addebiti (Sig. ...) ed a lui sconosciuto. Facciamo pertanto presente che TIM, dalle somme addebitate al ricorrente ha ottenuto un indebito oggettivo, la cui azione si prescrive, appunto, nel termine decennale. Tali somme dovevano essere addebitate ad altro nominativo e pertanto riteniamo che TIM debba rimborsare al Sig. XXX quanto ingiustamente percepito e casomai applichi la rivalsa al nominativo a cui ha assegnato il numero cessato del Sig. XXX, che ribadiamo non ha mai firmato nessun ordine di addebito sul proprio conto in favore del Sig. (...)."

#### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante non può essere accolta come di seguito precisato.

La vicenda oggetto di disamina infatti, non può essere ritenuta di competenza dell'Autorità adita.

L'istante riferisce di non avere "mai autorizzato nessun addebito tramite RID sul proprio conto in favore del nominativo indicato negli addebiti (Sig. ...) ed a lui sconosciuto" e che in occasione dell'attivazione dell'utenza n. 057780xxxx "l'operatore aveva fatto sottoscrivere al Sig. XXX, basandosi sul rapporto di fiducia con lo stesso, il modulo di addebito RID relativo alla nuova linea, assicurando che avrebbe provveduto ad inoltrare alla banca il nuovo RID (azione effettuata) ed a far cancellare il vecchio RID a causa della cessata utenza/annullata (azione non effettuata)".

Al riguardo occorre rilevare che l'autorizzazione e la revoca di RID bancari attiene ad un rapporto tra l'utente e l'istituto di credito ed esula dalle competenze del Corecom.

Di pregio risulta infatti quanto eccepito da Tim al riguardo, ovvero che "l'operatore, invero, in caso di pagamento tramite RID è estraneo al rapporto di delega e si limita solo a percepire le somme ricevute tramite rimessa diretta da parte della banca, senza essere legittimata, né obbligata a verificare la titolarità del conto dal quale pervengono gli importi".

Tanto premesso, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto i) potendo, eventualmente trattarsi di un'attività fraudolenta posta in essere da terzi, rilevante penalmente, che esula dalle competenze di questa Autorità (c.fra DELIBERA n. 15/16/CIR).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 31 luglio 2024

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)