

DELIBERA N. 207/24

**XXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/649847/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 20/12/2024;

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 XXXXXXXXXXXX del 10/12/2023 acquisita con protocollo n. 0315747 del 10/12/2023;

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 affari per servizi di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "Parte istante è titolare dell'utenza fissa business 080*****71, sita in ***** ed a partire dal mese di novembre 2022 usufruiva dei servizi erogati dall'operatore "TIM S.p.A.". Al momento dell'attivazione del contratto l'utente richiedeva l'attivazione del servizio di addebito del pagamento delle bollette TIM presso il proprio conto corrente, e pertanto richiedeva che le fatture TIM dovessero esser saldate a mezzo conto corrente. Lo stesso inoltre richiedeva l'attivazione della corrispondenza online delle fatture, in modo tale da evitare il costo di spedizione delle fatture. Nonostante vari reclami telefonici e scritti (al riguardo si allegano i reclami inoltrati a mezzo posta elettronica certificata in data 13.05.2023 ed in data 06.06.2023 con relativa ricevuta di avvenuta consegna), l'utente non ha ottenuto ad oggi l'attivazione dei su indicati servizi. Va precisato che l'utente, causa dell'omessa attivazione dei su indicati servizi, non ha ottenuto lo sconto mensile di € 5,00 riservato per la domiciliazione bancaria, e sta continuando a pagare l'importo mensile di € 2,50, per la spedizione della fattura." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. L'immediata attivazione del servizio di addebito del pagamento delle bollette TIM presso il proprio conto corrente; II. l'immediata attivazione del servizio online di corrispondenza delle fatture TIM; III. la liquidazione dell'importo complessivo di euro 300,00, a titolo di rimborso; IV. l'importo complessivo di euro 2.000,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; V. l'importo di Euro 500,00 a titolo di spese di procedura.

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 in data 19.01.2023 vi è la presenza di un mandato per la domiciliazione bancaria inoltrato dalla società convenuta all'Istituto di credito indicato dall'istante. La suddetta richiesta risulta riscontrata negativamente dall'ente (vedi schermata sottostante) [...]. A seguito di ciò la società convenuta procede al caricamento di un nuovo mandato e risulta inviata comunicazione all'utente invitandolo alla conferma alla ricezione della notifica (vedi schermata) [...]. Si evidenzia che il cliente può anche recarsi direttamente presso l'istituto bancario indicando il mandato riportato nella sezione news in fattura. Ovviamente la mancata domiciliazione bancaria non ha fatto applicare la scontistica del bonus di 5 euro mensili. Appare evidente che non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, in quanto la domiciliazione bancaria è stata rifiutata dall'Istituto di credito per rifiuto cliente. In riferimento all'attivazione del servizio No Carta, si evidenzia che lo stesso è propedeutico

alla domiciliazione stessa per cui sarà attivato a partire dalla prima fattura domiciliata. Per le spese di spedizione fattura sostenute sui conti 8S00130880, 8S00175884, 8S00225461, 8S00279471 e 8S00305732 la società convenuta in ottica di caring ha disposto un rimborso di euro 19,50 + IVA (pari a 3,90 + IVA per ciascuna fattura) presente sul conto n. 5/23. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe" (Delibera Corecom Calabria n. 28/2020). Appare opportuno richiamare l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, il quale esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. L'istante ha, inoltre, 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. Occorre evidenziare che non è previsto alcun tipo di indennizzo per la ritardata e/o mancata attivazione della domiciliazione bancaria, in quanto tale fattispecie non è prevista dal Regolamento indennizzi, il quale non contempla aperture rispetto a fattispecie del genere, neppure in via analogica, in quanto non può configurarsi l'ipotesi della mancata o ritardata attivazione di un servizio accessorio di cui all'art. 4 comma 1 dell'All. A alla Delibera n. 347/18/CONS, atteso che l'attivazione della domiciliazione bancaria non può rientrare in alcun modo tra i servizi accessori così come definiti dall'Agcom all'art. 1 lett. m) del Regolamento indennizzi quali "i servizi di comunicazione elettronica aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione" (Vedi a tale proposito Delibere n. 37/20 e n. 48/20 Co.re.com. Abruzzo). Nulla spetta all'istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto risulta regolarmente riscontrato. In paci è presente uno scoperto pari ad € 130.39 [...]" Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Le richieste sub I) e sub II) esulano dalle competenze di questo Corecom, non rientrando 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 o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS). Con riferimento alla richiesta sub III) si osserva quanto segue. L'istante lamenta la mancata attivazione dei servizi di addebito diretto su conto corrente e di invio fatture in modalità online, sin dal momento della stipulazione del contratto avvenuta a novembre 2022. Preliminarmente deve evidenziarsi che la domiciliazione è una procedura attivabile ad istanza di parte; ciò premesso, dalla documentazione in atti, nello specifico dalle memorie dell'operatore, risulta una richiesta di domiciliazione del 19.01.2023 inoltrata dal medesimo gestore all'istituto bancario, riscontrata negativamente dall'ente in quanto "rifiutata dal debitore". Dall'analisi documentale, si evince una successiva richiesta dell'utente datata 16.08.2023, con caricamento da parte del gestore, di nuovo mandato all'ente bancario. Orbene, a fronte di tale ultima richiesta, l'operatore, con comunicazione del 11.09.2023, prodotta da entrambe le parti, ha informato l'utente del suddetto nuovo caricamento dell'istanza di domiciliazione, invitando lo stesso utente a confermare il ricevimento della notifica da parte dell'istituto di credito, al fine di evitare l'esito negativo dell'operazione. Quanto all'attivazione del servizio "No Carta", ossia di invio fatture online, il gestore, oltre ad evidenziare la propedeuticità della domiciliazione bancaria rispetto a tale ulteriore servizio, con la ridetta nota, ha comunicato di aver in ogni caso, provveduto, in ottica di caring, al rimborso delle spese di spedizione fatture sostenute sui conti 8S00130880, 8S00175884, 8S00225461, 8S00279471 e 8S00305732 per l'importo di € 19,50 + Iva (pari ad € 3,90 + Iva per ciascuna fattura). Tale ultima circostanza risulta confermata dal medesimo istante nelle memorie di replica. Deve, infine, rilevarsi la mancata puntuale indicazione di eventuali ulteriori addebiti tali da giustificare la richiesta di rimborso in esame, nonché l'omessa produzione di fatture, ad eccezione di un'unica fattura del 10.08.2023, dell'importo di € 130,39, prodotta dal gestore, comprensiva del canone di abbonamento e altri voci non oggetto di contestazione. Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, inoltre, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). Alla luce delle osservazioni che precedono, la richiesta in esame non può essere accolta. Con riferimento alla richiesta sub IV), da ricondursi in ottica interpretativa e sulla base della memoria di replica dell'istante, alle ipotesi di indennizzi per mancata attivazione dei servizi accessori e mancata risposta al reclamo, si osserva quanto segue. In ordine alla prima fattispecie, la richiesta di indennizzo non può essere accolta ai sensi dell'art. 14, comma 4, dell'Allegato

A alla delibera n. 347/18/CONS, in quanto, a fronte dell'asserita mancata attivazione dei servizi sin dalla sottoscrizione del contratto avvenuta in data 25.11.2022 nonché dell'effettiva istanza di domiciliazione datata 19.01.2023, il primo reclamo formale reca la data del 13.05.2023, ossia oltre cinque mesi dal momento in cui l'istante è venuto a conoscenza del disservizio o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Si rileva, altresì, che detto reclamo si riferisce soltanto alla mancata attivazione del RID bancario e, ad ogni buon conto, lo stesso risulta privo di notifica di invio e ricezione. Nel merito, vale comunque quanto già argomentato con riferimento al punto sub III). Parimenti non può accogliersi la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo per le ragioni che seguono. Dall'analisi documentale, si evincono tre reclami: i primi due datati, rispettivamente, 13.05.2023 e 06.06.2023, privi di notifica di invio e ricezione; il terzo reclamo inviato e consegnato, a mezzo PEC, dal delegato dell'istante in data 16.08.2023, qualche giorno prima della proposizione dell'istanza di conciliazione del 19.08.2023. Stante la partecipazione dell'operatore alla procedura conciliativa, deve ritenersi che le parti abbiano avuto occasione di interloquire sulla specifica problematica in tale sede, eletta dall'utente stesso, tramite la presentazione di formulario UG, a luogo deputato allo scambio di comunicazioni e proposte. In ogni caso, come già rappresentato al precedente punto sub III), il suddetto reclamo è stato riscontrato dall'operatore con la nota dell'11.09.2023, prodotta da entrambe le parti. Per completezza, si osserva che nel caso di specie non si ravvisano altre fattispecie sussumibili in eventuali ulteriori ipotesi tipizzate di indennizzo di cui all'All. A alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS. La richiesta sub V) non può essere accolta stante il rigetto della domanda principale e la gratuità della procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza 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, 20 dicembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio

La Presidente



“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco