

## **DELIBERA N. 104/2024**

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA  
MOBILE)  
(GU14/506084/2022)**

### **Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 8/7/2024;

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 04/03/2022 acquisita con protocollo n. 0077852 del 04/03/2022;

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, rappresentante legale di società titolare di un contratto di tipo affari per servizi di telefonia mobile rappresenta quanto segue: «La ditta XXXXXXXX XXXXXXXX TRASPORTI è stata cliente TIM Business per i servizi di fonia mobile per la seguente utenza telefonica 33xxxxxx71 sino al maggio 2019 allorquando formalizzava la richiesta di disattivazione per riscontrate disfunzioni amministrative di fatturazione. Nella fattispecie, a maggio 2019 a seguito della ricezione di una formale intimazione dell'Agenzia delle Entrate per l'omesso versamento della "tassa di concessione governativa" la ditta di cui innanzi apprendeva della titolarità pure delle seguenti ulteriori numerazioni 33xxxxxx21 e 33xxxxxx04; a tanto seguiva in data 08/05/2019 formale disconoscimento della titolarità delle utenze suddette mediante apposita modulistica trasmessa al gestore a mezzo FAX. Circostanza questa che induceva la stessa ditta a richiedere in pari data e con le stesse modalità pure la cessazione/disattivazione dell'ulteriore numerazione attiva 33xxxxxx71. Nonostante quanto innanzi, il contratto in capo alla XXXXXXXX XXXXXXXX TRASPORTI è rimasto inspiegabilmente attivo post disdetta per tutto il 2019 e 2020 con conseguente illegittima fatturazione per tutte le tre utenze; non solo, tali contratti formalmente ritenuti ancora attivi hanno determinato altresì una illegittima debitoria pure nei confronti dell'Agenzia delle Entrate in ordine alla cd. "tassa di concessione governativa" con conseguente emissione di illegittimi atti di accertamento. Tutto ciò premesso, la XXXXXXXX XXXXXXXX TRASPORTI allo stato risulta debitrice nei confronti di TIM S.p.A. della somma di € 1.451,86. che formalmente si contesta in quanto illegittima stante la comunicata/intervenuta richiesta di cessazione dei contratti eseguita a maggio 2019. In punto di diritto, quindi, si contesta al gestore TIM S.p.A. il ritardo nella cessazione amministrativa dei contratti e la conseguente emissione illegittima di fatture in assenza di erogazione del servizio. Sul punto, giova alla procedura in discussione, richiamare il principio consolidato dell'AGCOM che ha statuito "Qualora l'operatore non si attivi tempestivamente per disattivare un servizio, nel caso di specie cessazione del contratto così come richiesto dall'utente, lo stesso è tenuto a riconoscere all'utente un indennizzo per il ritardo decorrente dalla richiesta alla definitiva cessazione, oltre che a regolarizzare la posizione contabile dell'utente con riferimento alle somme indebitamente fatturate". (Rif. Agcom, delibera 71/12/CIR) Per le ragioni innanzi menzionate, in data 29/09/2021 veniva incardinata la procedura di conciliazione UG/460966/2021 definita in data 30/11/2021 con verbale di mancato accordo nr. 0479918 del 21/10/2021». In ragione di tali premesse, chiede: i) storno della posizione debitoria; ii) rimborso della cd. "tassa di concessione governativa" per le annualità post disdetta; iii) pagamento di tutti gli indennizzi configurabili in base alle contestazioni formulate; iv) spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, quanto segue: utenza n. 33xxxxx21 intestata a XXXXXXXX XXXXXXXX Piva xxxxxxxxxxx dal 16.10.2014 al 02.09.2020 a seguito cessazione per morosità. Su tale utenza è attiva la domiciliazione su carta di credito dall'attivazione fino alla data del 06.02.2015 data in cui è presente la revoca per scadenza carta. [...] Successivamente l'utenza viene sospesa per morosità in data 29.05.2020 e poi definitivamente cessata per morosità in data 02.09.2020 [...] In data 08.05.2019 l'istante, a seguito ricezione di intimazione di pagamento per le Tasse di Concessione Governativa delle utenze a lui intestate, invia richiesta di cessazione nonché disconoscimento per l'utenza 33xxxxx21 (vedi allegato). La richiesta è mancante della corretta documentazione per evadere la cessazione/disconoscimento (denuncia alle autorità competenti) Morosità 639.33 + 90.06 = 729.39 Scarico iva 90.06 Scarico tcg 593.86 Utenza n. 33xxxxx71 intestata a XXXXXXXX XXXXXXXX PIVA xxxxxxxxxxx dal 16.10.2014 al 16.10.2019 a seguito richiesta di cessazione da parte del cliente. [...] Su tale utenza è attiva la domiciliazione su carta di credito dall'attivazione fino alla data del 06.02.2015 data in cui è presente la revoca per scadenza carta [...] In data 08.05.2019 l'istante, a seguito ricezione di intimazione di pagamento per le Tasse di Concessione Governativa relative alle utenze a lui intestate, invia richiesta di cessazione nonché disconoscimento per l'utenza 33xxxxx21 e 33xxxxx04 e richiede cessazione per il 33xxxxx71 (vedi allegato). La richiesta è mancante della giusta documentazione per evadere la cessazione dell'utenza. In data 07.10.2019 l'istante invia nuovo fax di cessazione utenza 33xxxxx71, chiedendo la cessazione/disconoscimento delle linee 33xxxxx21 e 33xxxxx04 (vedi allegato) In data 16.10.2019 l'utenza 33xxxxx71 viene cessata Richiesta di cessazione del 7.10.2019 evasa il 16.10.2019 nei tempi previsti. Debito 532,17 + 75,14 iva = 607.31 Scarico tcg a sogei di € 438.94. 33xxxxxxx04 intestata a XXXXXXXX XXXXXXXX PIVA xxxxxxxxxxx dal 09.07.2015 al 4 24.01.2019 a seguito cessazione per morosità. [...] Su tale utenza è attiva la domiciliazione su carta di credito dall'attivazione fino alla data del 02.02.2018 data in cui è presente la revoca per scadenza carta. E in data 31.10.2018 l'utenza è bloccata per morosità. In data 24.01.2019 l'utenza viene cessata per morosità. [...] In data 08.05.2019 l'istante, a seguito ricezione di intimazione di pagamento per le Tasse di Concessione Governativa relative alle utenze a lui intestate, invia richiesta di cessazione nonché disconoscimento per l'utenza 33xxxxx21 e 33xxxxx04 e richiede cessazione per il 33xxxxx71 L'utenza risulta già cessata per morosità Scarico tcg € 25,82 Morosità euro 7.45 Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in 5 quanto le utenze telefoniche risultano regolarmente attivate a seguito di contrattualizzazione sottoscritta, e non è presente nessuna denuncia\querela di disconoscimento utenze. Si precisa, che l'istante non ha presentato nessun tipo di reclamo in merito alla mancata disattivazione della linea telefonica. Infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete addebiti in fattura. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere

effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. In merito si rileva che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, 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. Si deve evidenziare, inoltre, 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 può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. La richiesta sub I), di storno della posizione debitoria, può essere parzialmente accolta. Con fax del 08/05/2019 l'utente chiedeva il disconoscimento delle utenze 33xxxxxx21 e 33xxxxxx04 nonché la cessazione dell'utenza 33xxxxxx71. L'operatore allega in atti contratti relativi alle predette utenze recanti la sottoscrizione autografa dell'istante, e dunque validi fino a querela di falso. Nei moduli predisposti per il disconoscimento, difatti, Tim si riserva di subordinare la richiesta alla proposizione di apposita denuncia alle autorità competenti, denuncia che non risulta sporta dal cliente. Se ciò giustifica sicuramente la mancata lavorazione delle richieste di disconoscimento, tuttavia, nulla è addotto in giustificazione della mancata lavorazione della richiesta di cessazione dell'utenza 33xxxxxx71. Anche per tale operazione il gestore si limita a sostenere che la richiesta fosse carente della necessaria documentazione, senza però specificare quale fosse la documentazione mancante e, soprattutto, senza dimostrare di aver informato l'utente invitandolo ad integrare la richiesta. La mancata lavorazione entro 30 giorni della richiesta di cessazione, non trovando comprovate cause giustificative, deve dunque ritenersi illegittima, con la conseguenza che tutte le fatture emesse con riferimento all'utenza 33xxxxxx71 relative a un periodo successivo ai 30 giorni dalla richiesta del 08/05/2019 (30 giorni è il termine ultimo previsto dalla L. 40/2007 per evadere richieste di cessazione o migrazione) dovranno essere stornate o,

qualora siano state pagate, rimborsate. La domanda sub II), di rimborso della cd. “tassa di concessione governativa” per le annualità post disdetta”, non è ammissibile. L’istante chiede di essere reso esente da pagamenti effettuati verso soggetto terzo al rapporto: tale domanda si presenta dunque come propriamente risarcitoria, e in quanto tale non rientrante 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, deliberazione Agcom 203/18/CONS). Detta disposizione, infatti, delimita l’ambito oggettivo del procedimento stabilendo che, con il provvedimento che definisce la controversia, si possa condannare l’operatore ad “effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da deliberazioni dell’Autorità”. Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell’Autorità giurisdizionale. La domanda sub III), “pagamento di tutti gli indennizzi configurabili in base alle contestazioni formulate” può essere accolta, con riferimento alla fatturazione successiva al termine per la lavorazione della richiesta di cessazione dell’utenza 33xxxxxxx71, in ragione di quanto previsto dall’art. 1, co. 292, della L. 160/2019. Tale disposizione prevede infatti: “nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall’autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l’illegittimità della condotta del gestore e dell’operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l’utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell’ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro”. Non risultando possibile, in base agli atti del procedimento, procedere a una esatta determinazione delle somme illegittimamente addebitate, non avendo l’utente versato in atti le fatture di cui si richiedeva lo storno/rimborso, all’utente dovrà riconoscersi l’importo minimo previsto di 100,00 euro a titolo di indennizzo per illegittima fatturazione. La domanda sub IV), di spese di procedura, non può essere accolta, in ragione della sostanziale gratuità del procedimento di definizione e dell’assenza, in atti, di particolari spese documentate.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** In parziale accoglimento dell’istanza, Tim Spa (Kena Mobile) è tenuta a stornare, ovvero, in caso di avvenuto pagamento, a rimborsare gli addebiti per l’utenza

33xxxxxxx71 riferiti al periodo successivo al 7 giugno 2019. Tim Spa (Kena Mobile) è inoltre tenuta alla corresponsione, in favore dell'utente, della somma di 100,00 (cento/00) euro a titolo di indennizzo per illegittima fatturazione. Rimborsi e indennizzi dovranno essere maggiorati degli interessi legali a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo, e dovranno avvenire mediante compensazione della posizione debitoria e, per l'eventuale soddisfo, mediante assegno circolare intestato all'utente.

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, 8 luglio 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