

DELIBERA N. 93/2024

**XXXXXXX XXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/498737/2022)**

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 XXXXXXXX XXXXXXXX del 09/02/2022 acquisita con protocollo n. 0044940 del 09/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla funzionaria dott.ssa Arianna Abbruzzese;

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'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizi di telefonia fissa, rappresenta: «Il mio assistito mi riferisce, di aver ricevuto la fattura n. RS01209559 del 16.4.2021, dalla cui analisi risultano essere presenti costi illegittimi, e quindi non dovuti, in particolare Vi si contesta i costi per la CONSEGNA ELENCHI TELEFONICI, MAI CONSEGNATI né tanto meno mai richiesti dall'utente!». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste per un importo complessivo pari ad euro 550,00: I. a fornire riscontro alla presente II. a provvedere all'integrale stralcio e/o rimborso della fattura RS01209559 del 16.4.2021; III. a corrispondere al mio assistito, a mezzo assegno circolare intestato all'utente Sig. Avv. XXXXXXXX XXXXXXXX, da inviare presso il domicilio eletto, la somma di € 550,00= a titolo di indennizzo per tutti i disagi patiti e patendi a causa del grave inadempimento contrattuale perpetrato nei suoi confronti dalla Vs. Società di Telecomunicazioni. Vi avverto, altresì, che in caso contrario, provvederò, senza ulteriore avviso, a tutelare i diritti del mio assistito innanzi alle competenti Autorità, con aggravio di spese in Vs. esclusivo carico.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta che: «In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che in data 27.05.2021 il cliente ha già reclamato ed ottenuto, come reclamo fondato, un rimborso relativo a Consegna elenchi telefonici 27 mag 21 -€3,90 presenti nel conto di luglio 2021. Per quanto riguarda l'addebito relativo al costo di consegna elenco si rileva che l'articolo 25 delle Condizioni generali di abbonamento prevede: "TIM aggiorna l'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza con cadenza annuale e, previo consenso del Cliente, lo mette a sua disposizione facendolo recapitare nel luogo in cui è ubicato l'impianto telefonico. Per tale servizio è previsto l'addebito in Fattura di un importo annuo per la consegna. Nulla è dovuto al personale addetto alla consegna. Il Cliente può rinunciare gratuitamente in qualsiasi momento al servizio di consegna dell'elenco telefonico dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla Fattura o chiamando il Servizio Clienti linea fissa 187 e, di conseguenza, TIM non addebiterà più il relativo importo annuo". Dal 1° agosto 2016 il costo di consegna dell'elenco telefonico è passato da 2,50€ a 3,90(IVA inclusa). Si rileva pertanto che la consegna dell'elenco telefonico non è un servizio non richiesto in quanto regolamentato dalle Condizioni Generali di contratto, per cui nessun indennizzo è

previsto. Appare evidente che con il rimborso già effettuato in sede commerciale della somma di € 3,90 relativa all'addebito del costo per la consegna dell'elenco sia cessata la materia del contendere, per cui l'istanza deve essere archiviata. L'orientamento giurisprudenziale prevede che "chi intende agire in giudizio deve avere un interesse a «ottenere un risultato utile giuridicamente apprezzabile.....". L'interesse in questione è condizione o presupposto processuale dell'azione, ossia è un requisito per l'esame del merito della domanda e, pertanto, deve sussistere quando il giudice emette il provvedimento decisorio". Nel caso di ciò un'eventuale decisione da parte di codesta Autorità sarebbe del tutto superflua, avendo la società convenuta, come già sopra descritto e ampiamente documentato, già predisposto "ab illo Tempore" quanto richiesto dall'istante, pertanto si insiste nell'archiviazione della presente istanza. Nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo, in quanto negli archivi Telecom è presente un solo reclamo regolarmente riscontrato, come provato dalla documentazione allegata. Non si riscontrano altri reclami in merito, infatti dalla documentazione in atti, parte istante non ha depositato altri reclami scritti che possano comprovare un eventuale diritto all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo. 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». La società convenuta, chiede l'archiviazione della presente istanza per cessata materia del contendere ed in subordine, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per il rigetto totale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), "fornire riscontro", 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 B alla Delibera n. 358/22/CONS). In merito alla domanda sub II) si osserva quanto segue. L'utente lamenta l'addebito nella fattura RS01209559 del 16.4.2021 di costi non dovuti; in particolare contesta i costi per la consegna elenchi telefonici, mai consegnati. Sul punto, il gestore deduce di aver informato il cliente, a seguito dell'unico reclamo presentato, che avrebbe provveduto al rimborso dell'importo di euro 3,90 nella prima fattura utile (si veda nota pec del 27/05/2021, in atti). Circostanza questa realizzatasi, come si evince dalla fattura n. RS02342174 del 16/07/2021, allegata in atti dal gestore, in cui effettivamente viene scomputato l'importo di euro 3,90 nella voce "Consegna elenchi telefonici". Pertanto, essendovi già stato rimborso e non ravvisandosi nella fattura de qua ulteriori voci di costo

contestate, la domanda di storno/rimborso della fatt. RS01209559 del 16.04.2021 non può essere accolta. La domanda sub III), di “indennizzo per i disagi patiti e patendi”, non può essere accolta, in quanto priva di ragioni giustificative 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 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, 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