

DELIBERA N. 56/2024

**XXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/449903/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 07/05/2024;

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 17/08/2021 acquisita con protocollo n. 0339699 del 17/08/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dott. Francesco Saverio Panza, in servizio presso il Corecom Puglia;

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, il delegato di parte istante rappresenta quanto segue: "Con riferimento al contratto riportante num. 888011408170 si evidenzia che nel 2016, al mio Assistito veniva attivato un contratto avente ad oggetto 3 telefoni e 3 sim senza che lo stesso ne avesse fatto richiesta, senza che lo stesso avesse mai apposto una firma su qualunque documento. Il Sig. *** ritiene di essere stato vittima di una truffa da parte di un consulente Tim il quale, per altre ragioni, era in possesso del suo documento di riconoscimento. Di tale situazione il mio Assistito si accorgeva nel momento in cui iniziava a ricevere fatture da parte di Tim relative a telefoni e sim mai ricevute. Nell'immediatezza, il mio Assistito reclamava la situazione de qua a mezzo call center, al predetto consulente il quale si rendeva latitante, sino a sporgere denuncia di disconoscimento presso l'Autorità Giudiziaria. Diverse volte il mio Assistito chiedeva copia del contratto a mezzo call center la quale tuttavia non gli perveniva mai. Inoltre, risultava attivata la domiciliazione bancaria la quale non andava a buon fine in quanto, nelle more, il Sig. *** chiudeva il conto in Banca. Ad un certo punto, il mio Assistito riceveva lettera da parte della società di recupero crediti con la quale gli veniva richiesto l'importo di Euro 4.282,00 del tutto illegittimamente atteso che il mio Assistito non ha mai firmato alcun contratto e non ha mai ricevuto alcun telefono né alcuna sim. All'uopo, si evidenzia che in una fattura vi sono addirittura importi richiesti a titolo di assistenza assolutamente fantasiosa ed inesistente. Trattasi di una vera e propria truffa.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste, quantificate complessivamente nell'importo non inferiore ad Euro 1.000,00: I) Storno dell'intera posizione debitoria e blocco del ciclo di fatturazione; II) ritiro della pratica dalla società di recupero crediti; III) indennizzo per mancata trasparenza contrattuale; IV) indennizzo per indebita fatturazione; V) indennizzo per attivazione di un contratto falso attesa la mancata consegna di quanto oggetto del contratto; VI) indennizzo per mancata trasparenza contrattuale; VII) indennizzo per mancato riscontro ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto non ha prodotto memorie difensive.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) risulta generica e non supportata in alcun modo da necessaria e idonea documentazione rispetto ai fatti oggetto di doglianza. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, 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). È infatti onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, la documentazione in proprio possesso, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. Sul punto si osserva che, nel caso di specie, l'istante non ha prodotto, in particolare, le fatture contestate nonché il sollecito di pagamento ricevuto da parte della società di recupero del credito. Inoltre «agli atti non risulta altresì acquisita alcuna denuncia di disconoscimento asseritamente presentata presso le Autorità competenti, pertanto, le dichiarazioni di parte istante non sono suffragate da documenti probatori». (Delibera n. 23/19/CIR). Le richieste sub II) e sub IV) non possono essere accolte, in considerazione del mancato accoglimento della richiesta di storno per le motivazioni rappresentate al punto sub I). Le richieste sub III), sub V) e sub VI) non possono trovare accoglimento in quanto le fattispecie indicate non risultano sussumibili in alcuna delle ipotesi tipizzate di indennizzo di cui all'All. A delibera AgCom n. 347/18/CONS (Regolamento indennizzi). Con riferimento alla richiesta sub VII), si osserva quanto segue. Parte istante, per il tramite del proprio delegato di udienza, ha presentato reclamo tramite PEC in data 31.05.2021 e, pochi giorni dopo, precisamente in data 04.06.2021, ha presentato istanza di conciliazione UG/430648/2021. In base all'orientamento dell'Autorità, per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente conformemente alla Carta dei Servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa. Alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile (Del. Agcom n. 212/18/CIR). Peraltro si osserva che, nel caso di specie, l'udienza di conciliazione si è svolta in data 07.07.2021, ossia 37 giorni dopo la presentazione del predetto reclamo. Alla luce delle osservazioni che precedono, la richiesta in esame non può trovare accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può essere accolta.
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, 07 maggio 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