

DELIBERA 394/2023/CRL/UD del 08/09/2023
Ixxx SRL / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/425620/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2023;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di **Ixxx** srl del 18/05/2021 acquisita con protocollo n. 0230625 del 18/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante rivendica a mezzo della presente istanza di definizione il pagamento – a titolo di rimborso di sei note di credito – di un importo totale di € 9.911,51, maturate con riferimento all’utenza mobile 320.4308856. In particolare fondava la propria richiesta di rimborso sulla mail ordinaria del 25.09.2019 inviata da TIM all’utente, nonché dalle dichiarazioni rese all’udienza di conciliazione del 6.04.2021 (UG/254052/2020) dal rappresentante dell’Operatore delegato per la fase conciliativa. In particolare, a tal proposito testualmente dichiara: “Durante l’udienza di conciliazione per il procedimento UG/254052/2020 TIM Business ha riconosciuto l’esistenza di alcune note di credito non pagate ed ha chiesto un rinvio per risolvere non ben precisati problemi interni che non consentirebbero di effettuare i pagamenti dovuti”. Premesso quanto sopra richiedeva: i. rimborso immediato delle note di credito: n°301680035197 per € 1.781,20, n°301680035198 per € 1.781,20, n°301680068792 per € 1005,51, n°301680068793 per € 1.781,20, n°301680068796 per € 1.781,20, n°301680068797 per € 1.781,20, così per un importo complessivo di € 9.911,51; ii. la definizione di un importo a titolo di risarcimento del danno per l’omesso pagamento delle note di credito.

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva con memoria difensiva di parte del 2.07.2021 l’Operatore TIM, il quale contestava come la ricostruzione avversaria risultasse in contrasto con le risultanze dei sistemi interni Tim. In particolare, precisava che già prima della migrazione dell’utenza 320.4308856 da business a consumer la società istante era intestataria di un’altra utenza per la quale aveva maturato un insoluto pari ad euro 11.103,56. Alla luce della morosità accumulata, in conformità dell’art. 19 comma 4 delle Condizioni generali di abbonamento TIM, l’operatore, nel caso di specie, ha addebitato le somme di cui risultava moroso su altre utenze per le quali il medesimo era intestatario; premesso quanto sopra, pertanto, non v’era ragione alcuna per disporre lo storno e/o il rimborso totale della posizione debitoria richiesta da controparte. Poste tali premesse, la società convenuta chiedeva il rigetto dell’istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e, in ogni caso, non provata. In sede di repliche: con note di repliche del 14.07.2021 la società istante ribadiva come il contenzioso in parola riguardasse

esclusivamente il credito che IGEAM S.r.l. vantava nei confronti di TIM e come lo stesso fosse stato riconosciuto sia dalla comunicazione rimessa via mail in data 25.09.2019 da tale Andrea Ribolini (che allega): “ma anche dalla Dott.ssa Rossella Poli, rappresentante di TIM S.p.A. nell’ambito della precedente fase conciliatoria UG/254052/2020 (...). Il motivo del mancato accordo in quella sede fu dovuto al fatto che la Dott.ssa Poli, pur riconoscendo il credito che Igeam srl rivendica, aveva dichiarato l’impossibilità da parte di TIM S.p.A. di liquidare le note credito a causa di imprecisati problemi nei loro sistemi interni”. Premesso quanto sopra concludeva insistendo per la richiesta di rimborso delle note di credito così come riportate in istanza per complessivi € 9.911,51 oltre alla valutazione di eventuali interessi e penali.

3. Motivazione della decisione

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l’oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute ed al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Pertanto la domanda risarcitoria di cui al punto ii. dell’istanza introduttiva, diretta ad ottenere il risarcimento del danno subito per il mancato/ritardato pagamento delle note di credito, deve dichiararsi inammissibile perché tale valutazione non è contemplata dal Regolamento indennizzi ed è diretta al ristoro del danno subito di esclusiva competenza dell’Autorità Giudiziaria. Per quanto attiene la richiesta di pagamento di cui al punto i. dell’istanza introduttiva, si osserva che la domanda è inammissibile per i motivi di seguito specificati. Preliminarmente, il rimborso delle note di credito non potrebbe essere accolta tout court dalla mera disamina dei documenti contabili, in quanto la mancata produzione delle note in parola non consente a questo Corecom una valutazione sulla legittimità ed esistenza degli accrediti nelle stesse contenuti. Orbene, in assenza della documentazione citata, si rende necessario lo scrutinio di altri elementi probatori; a tal proposito, l’utente ha fondato le proprie pretese sulla ricognizione del debito contenuto in due distinti documenti: a) con mail ordinaria rimessa alla società istante in data 25.09.2019 da tale Sig. Andrea Rebolini - dipendente di TIM S.p.a. - nonché per dichiarazione asseritamente resa dalla Sig.ra Rossella Poli, delegata in rappresentanza dell’Operatore all’udienza di conciliazione del 6.04.2021 nell’ambito del procedimento n °UG/254052/2020. Sul punto, giova premettere che la ricognizione di debito è un atto unilaterale recettizio di carattere negoziale a contenuto patrimoniale con il quale un soggetto riconosce di essere debitore nei confronti di un altro soggetto in relazione a una determinata somma. Orbene dalla disamina del verbale di udienza del 6.04.2021, più volte richiamato dall’utente, non è possibile rinvenire alcun riconoscimento del debito in favore dell’utente. Dalla lettura dello stesso, infatti, si legge testualmente che: “Il Responsabile dell’istruttoria chiede alle parti se sia possibile addivenire a un accordo, anche parziale, in merito all’oggetto della controversia. Le parti dichiarano che, alla luce di quanto emerso, nessun accordo risulta possibile. Si dà atto, su richiesta delle parti, delle seguenti proposte di componimento: Galletti Stefani si riporta all’istanza. Il

Responsabile dell'istruttoria, ai sensi dell'articolo 12 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, dà atto dell'esito negativo della procedura di conciliazione". Poste tali premesse la circostanza – dirimente ai fini della decisione – non risulta documentalmente provata dal verbale di udienza. Residua l'analisi della mail ordinaria del 25.09.2019 sopra citata per il quale dovrà accertarsi se il documento de quo costituisce giuridicamente un atto di ricognizione del debito, vincolante per l'Operatore; nel documento in parola, presumibilmente proveniente da un dipendente TIM, è possibile evincersi solo che: "in merito alla situazione della società IGEAM, in allegato le invio le posizioni ancora aperte sulle quali andremo ad utilizzare gli importi delle note di credito emesse" (segue la trascrizione delle numerazioni delle note di credito per importo complessivo di e 9.911,51 ma non degli allegati citati). Nella citata comunicazione neppure è possibile evincere a quale utenza intestata alla Società istante fossero riconducibili "gli importi delle note di credito". Ne deriva che una più complessa valutazione di merito– in assenza della produzione dei titoli che legittimano la richiesta di rimborso – volta a comprovare l'efficacia di un tale comunicazione alla stregua di una valida ricognizione di debito, non può essere di competenza del Corecom in quanto, come visto, dal tenore letterale dell'art. 20 della delibera n. 359/19/CONS, un siffatto accertamento risulta solo demandabile all'Autorità giudiziaria ordinaria. Ed infatti un'istanza così formulata, alla luce degli esiti istruttori, costituisce una richiesta di ripetizione dell'indebito che esula per competenza dai poteri di decisione dell'Organo adito e deve in questa sede essere dichiarata inammissibile. Sul punto, giova ricordare che – anche a prescindere dagli esiti del presente procedimento amministrativo – è fatta comunque salva ed impregiudicata per l'utente ogni azione esperibile dinanzi le competenti Sedi Giudiziarie.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta l'istanza della **Ixxx** S.r.l., in persona del legale rappresentante p.t. perché inammissibile per i motivi di cui in premessa.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini