AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 25/2024

xxxxxxxxxx/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/409225/2021)

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/02/2024;

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 26/03/2021 acquisita con protocollo n. 0150793 del 29/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

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

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di P.O. "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'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizio di telefonia fissa relativo all'utenza 080/****601, rappresenta quanto segue: "Il mio Assistito è da numerosi anni cliente Tim per l'utenza num. 080/****601 ed ha sempre corrisposto fatture che oscillano da Euro 40,00 ad Euro 60,00. Dal mese di maggio 2020, il mio Assistito riceve fatture di importi spropositati aventi ad oggetto un numero di scatti altrettanti spropositati. Difatti, la fattura con scadenza 25.05.2020 è pari ad Euro 191,00. Il mio Assistito corrispondeva la stessa atteso che gli avevano garantito che sarebbe stato rimborsato. Pertanto, si è certi dell'esistenza di un errore. Nell'immediatezza, il mio Assistito provvedeva ad effettuare reclami ove gli veniva comunicato che l'utenza in oggetto precedentemente era un'utenza pubblica. Pertanto, sicuramente c'era stato un errore. Tuttavia, la successiva fattura num. TS00006545 era nuovamente di un importo elevato con altrettanto elevato numero di scatti. Difatti è pari ad Euro 197,50, così come la successiva ancora num. TS00007926 è pari ad Euro 148,00. Entrambe le fatture non venivano corrisposte dal mio Assistito essendo palesemente errate. - FATTURAZIONE A 28 GIORNI". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste, per l'importo complessivo non inferiore ad Euro 700,00: I) Ricalcolo delle fatture; II) rimborso di quanto corrisposto indebitamente con la fattura pari ad Euro 191,00; III) indennizzo per mancata risposta ai reclami; IV) ripristino della situazione; V) rimborso di quanto corrisposto illegittimamente a seguito della fatturazione a 28 giorni per tutte le linee fatturate; VI) indennizzo per fatturazione indebita; VII) indennizzo per mancato riscontro ai reclami; VIII) indennizzo per mancata risoluzione del problema.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "Dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che Il cliente ha in consistenza l'offerta a 1500 scatti cioè: a fronte di una quota fissa di € 15,00 può effettuare un traffico fino a 1500 scatti che poi viene rimborsato sul deconto stesso alla voce accrediti (come appunto è avvenuto su tutti i deconti, anche su quelli contestati). Sui deconti contestati di marzo, aprile e maggio 2020, avendo il cliente superato la somma di 1500 scatti, sulla voce accrediti gli è stata rimborsata la somma di € 150,00 (riferita appunto a 1500 scatti) ed al cliente è stata addebitata soltanto la differenza. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali, in quanto il traffico addebitato risulta essere regolare (Risultano numerose

chiamate verso i cellulari, specialmente verso un cellulare specifico di VODAFONE), pertanto nessuno storno può essere effettuato. Per quanto concerne la richiesta di rimborso del cliente per le emissioni delle bollette a 28 giorni si fa presente che la linea oggetto in contestazione è un contratto di telefonia pubblica e non privata e quindi non rientra in alcun modo nella suddetta casistica. I deconti di telefonia pubblica hanno da tantissimi anni cadenza mensile e quindi la richiesta di rimborso del cliente non può essere accolta. Sul discorso relativo alla mancata risposta al reclamo da parte nostra, si fa presente che sui nostri archivi la lettera del legale non è mai pervenuta. Sulla lettera del legale, allegata, c'è scritto 18 luglio 2020 e via pec all'indirizzo telecomitalia@pec ma nei documenti allegati non c'è né la mail di invio né la risposta dell'avvenuto ricevimento da parte della pec di TELECOM ITALIA. La linea è attiva e funzionante. La posizione debitoria è di € 506,00 compreso l'ultimo deconto emesso (maggio 2021 € 72,00 che scadrà il 26/07/21)." Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

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. Le richieste sub I), sub II), sub VI) e sub) VIII) risultano generiche e non adeguatamente documentate, atteso che non vi è evidenza in atti delle condizioni contrattuali pattuite e, in particolare, dell'emissione di fatture intestate alla parte istante antecedenti al periodo in contestazione, documentazione necessaria al fine di consentire l'effettiva verifica in ordine all'eventuale discrasia tra la tariffa asseritamente pattuita e gli addebiti indicati nelle fatture. 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, 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 di quanto sopra, le richieste in esame non possono essere accolte. Le richieste sub III) e sub VII) da trattarsi congiuntamente in quanto domande identiche, non possono trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. L'unica evidenza di reclamo, in atti, è la pec inviata dal delegato della parte istante al gestore, in data 18.07.2020, ossia lo stesso giorno della presentazione dell'istanza di conciliazione. 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 quanto sopra, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile (Del. Agcom n. 212/18/CIR). La richiesta sub IV), da interpretarsi come rispristino delle condizioni contrattuali asseritamente pattuite, esula dalle competenze del 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 (Allegato A alla Delibera n. 203/2018/CONS). In particolare, si osserva che la determinazione dell'oggetto del contratto, con fissazione dei corrispettivi per i servizi erogati, nei limiti del rispetto della normativa di settore, è appannaggio della libertà negoziale delle parti, con la conseguenza che il Corecom non può sostituirsi ai contraenti nell'individuazione del sinallagma. Pertanto, la richiesta de qua non può trovare accoglimento. La richiesta sub V) risulta generica e non congruamente circostanziata rispetto all'individuazione del periodo utile alla quantificazione del rimborso richiesto. In particolare, non si evince alcuna indicazione atta ad individuare le voci contestate e ad accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita (cfr. ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Nel merito, si rileva, di converso, che il gestore ha dimostrato che la fatturazione non è mai stata effettuata con cadenza di 28 giorni, come si evince dai deconti depositati in atti. Per i motivi suesposti la domanda in esame non può essere accolta.

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, 28 febbraio 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