

DELIBERA N. 145/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ TIM SpA (Kena mobile)
(GU14/608082/2023)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 15 novembre 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 16/05/2023 acquisita con protocollo n. 0131068 del 16/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare del contratto *business* sull’utenza fissa n. 055 66xxxx con l’operatore TIM SpA (Kena mobile) (di seguito, per brevità, TIM), contesta il recupero crediti per somme oggetto di precedente conciliazione.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- riceveva la richiesta di pagamento della somma di euro 800,00 da parte di una società di recupero crediti per insoluti relativi alla linea fissa nonostante una precedente conciliazione nella quale era stato concordato un pagamento di euro 100,00 a saldo e stralcio dell’intero debito insoluto relativo sia alla linea fissa che alle linee mobili.

In data 3 marzo 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha richiesto quanto segue:

- i) “storno”;
- ii) “ritiro pratica”.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 3 luglio

2023 memoria difensiva nella quale, dopo aver riportato i fatti e le richieste oggetto di istanza, ha sostenuto l'infondatezza nel merito delle richieste formulate dall'istante per le motivazioni di seguito sinteticamente esposte.

In riferimento alla richiesta di storno dell'insoluto, l'operatore ha sostenuto che la stessa deve essere rigettata *“non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno”*. A supporto della propria posizione l'operatore ha richiamato alcune pronunce dell'Autorità e dei CoRecom che respingono le richieste di storno della fatturazione in mancanza di deposito della stessa. Inoltre, l'operatore ha affermato che *“l'istante è in ogni caso tenuto a contestare formalmente i conti telefonici di volta in volta emessi dall'operatore, prima della scadenza degli stessi, indicando precisamente gli importi che si pretendono non dovuti o inesatti”*.

L'operatore ha poi affermato che *“il medesimo ragionamento deve valere, per analogia, in merito alle missive per recupero di crediti riferiti a fatture emesse dall'operatore”*.

Infine, l'operatore ha sostenuto che la parte istante non ha mai formalmente contestato i conti telefonici ricevuti secondo le modalità previste dalle Condizioni generali di contratto, di abbonamento e relative all'offerta fibra, che ha riportato in memoria.

L'operatore ha concluso con la richiesta di respingere l'istanza nel merito per i motivi sopra esposti.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

Sulla contestazione in merito alla richiesta di pagamento della somma di euro 800,00 per la linea fissa n. 055 66xxxx.

La parte istante ha lamentato l'indebita richiesta del pagamento della somma di euro 800,00 per insoluti relativi alla linea fissa n. 055 66xxxx già oggetto di precedente conciliazione. L'operatore ha sostenuto l'impossibilità di stornare tale insoluto per assenza di allegazioni probatorie sia riguardo alle fatture cui si riferisce la richiesta del recupero crediti che alle contestazioni formali cui l'istante era tenuto al fine di segnalare l'indebita fatturazione così come l'indebito recupero del credito.

La doglianza dell'istante non è fondata per i motivi di seguito esposti.

Anzitutto occorre premettere che, dal corredo istruttorio relativo al precedente tentativo di conciliazione UG 22894/2018 e alla conseguente istanza di definizione GU14 94995/2019, emerge che oggetto dei due procedimenti erano le utenze mobili n. 351269xxxx, n. 338767xxxx, n. 375615xxxx, e n. 375615xxxx. Nelle suddette istanze non risulta alcun riferimento alla linea fissa n. 055 66xxxx.

Inoltre, il contenuto del verbale di accordo sottoscritto dalle parti a conclusione dell'udienza di discussione di cui all'istanza GU14 94995/2019 si riferisce *“alle utenze*

nn. 351269xxxx, 338767xxxx, 375615xxxx, 375615xxxx” per le quali è stata concordata la cessazione e il pagamento di euro 100,00 a saldo e stralcio dell’intero debito insoluto fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione. In tale verbale, pertanto, non risulta concordato alcunché in relazione alle fatture inerenti alla linea fissa n. 055 66xxxx.

Ciò posto, quindi, la contestazione odierna non può ritenersi oggetto di precedente conciliazione e comunque, anche qualora fosse, si fa presente che l’eventuale inadempimento di un precedente accordo intervenuto *inter partes* esula dalle competenze di questo Corecom ed è invece riservato alla cognizione dell’Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Premesso quanto sopra, deve osservarsi che l’istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto delle pretese dell’istante.

Infatti, la parte istante ha genericamente contestato la richiesta di pagamento della somma di euro 800,00 limitandosi a dedurre che la complessiva situazione debitoria a suo carico fosse già stata oggetto di precedente conciliazione con l’operatore convenuto. L’istante, inoltre, non ha depositato alcuna documentazione a supporto della propria posizione.

Al riguardo si richiama l’orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione.

Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell’Autorità, che l’utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva lo storno, spettando all’operatore, per il principio dell’inversione dell’onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall’utente, l’istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Nel caso di specie, l’istanza, oltre a risultare carente di indicazioni circa i fatti sui quali si fondano le richieste, non è supportata da alcuna documentazione. L’assenza di informazioni in merito all’accaduto e l’insufficienza probatoria non consentono a questa Autorità la verifica di quanto contestato, ossia l’“*an*”, il “*quomodo*” ed il “*quantum*” della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Pertanto, le richieste della parte istante *sub i*) e *sub ii*) non possono essere accolte.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM SpA (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 15 novembre 2023

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)