

DELIBERA N. 7/2023/DEF

**XXXXXXX/TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/549735/2022)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 16/02/2023;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX del 13/09/2022 acquisita con protocollo n. 0262592 del 13/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 13 settembre 2022, l'Utente precisava che: a. nel novembre 2019, in occasione di un cambio di sede, sottoscriveva con l'Operatore un contratto per il servizio voce e dati, oltre alla fornitura di apparecchiatura telefonica e *hardware*; b. in attesa di ottenere la portabilità del numero telefonico storico, noto alla clientela e ai collaboratori, veniva attivato un numero provvisorio utile a consentire temporaneamente l'attività lavorativa; c. tuttavia, nonostante i numerosi interventi tecnici dell'Operatore, nella nuova sede non è mai stato ripristinato il numero telefonico storico e tutt'ora rimane in uso il solo numero iniziale che era stato fornito in modalità "temporanea" (XXXXXX); d. pertanto, veniva sospeso il pagamento delle fatture, ad eccezione di quelle riferite all'unica utenza funzionante; e. venivano presentati, a mezzo PEC, numerosi reclami in data 24 settembre 2020, 5 ottobre 2020, 3 novembre 2020 e 17 novembre 2020; f. l'Operatore, in data 18 dicembre 2020, riscontrava l'Utente precisando che il trasloco del numero storico è stato effettuato in data 20 gennaio 2020 ed è stato sospeso il 30 novembre 2020 per morosità; g. il contratto – inviato dall'Operatore a fronte di una espressa richiesta dell'Utente – riportava firme contraffatte; h. le fatture oggetto della morosità risultavano inviate per posta all'indirizzo del vecchio ufficio e pertanto mai ricevute.

Alla luce di tali considerazioni, l'Utente chiedeva lo storno delle fatture non pagate e riguardanti l'utenza XXXXXX, con riferimento al rateo di noleggio Router Basic – in quanto restituito in data 20 settembre 2021 – e le utenze XXXXXX e XXXXXX. L'Utente non depositava memoria di replica.

2. La posizione dell'operatore

Tim S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini previsti dal *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche* (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.). In particolare, l'Operatore precisava che: a. l'utenza XXXXXX, attivata in data 30 gennaio 2020 e cessata per morosità in data 29 giugno 2022, risulta correttamente attivata ed utilizzata come dimostra il traffico telefonico effettuato; b. l'utenza XXXXXXXX, attivata in data 30 gennaio 2020 e cessata per morosità in data 29 giugno 2022, risulta correttamente attivata; c. l'utenza XXXXXXXXX ha prodotto costi corrispondenti a quelli contrattualmente previsti; d. tutte le fatture oggetto di contestazioni risultano essere legittime in quanto conformi a quanto pattuito. Alla luce di tali argomentazioni, l'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Utente.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, allegato A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito, premesso che esula dalle competenze di questa Autorità la tematica del disconoscimento dell'autenticità della firma che sostiene una pattuizione contrattuale, la

richiesta relativa allo storno delle fatture riguardanti le utenze XXXXXXXXX, XXXXXXXXX e XXXXXXXXX non merita accoglimento. Infatti, l'Utente si è limitato a produrre unicamente una diffida ad adempiere relativa a numerose fatture, senza precisare quali di queste non possono essere considerate dovute e per quali ragioni. Nessuna altra documentazione appare rinvenibile nel fascicolo della procedura di definizione e neppure in quello della fase conciliativa. In particolare, l'Utente non ha compiutamente indicato le fatture oggetto di contestazione (inserendo in istanza, come detto, solamente l'elenco delle fatture scadute), non ha indicato le ragioni per le quali i contratti prodotti dall'Operatore risultano non applicati correttamente o non applicabili all'Utente. Pertanto, l'Utente non ha posto a fondamento della propria richiesta alcuna documentazione idonea a permettere una analisi nel merito delle doglianze presentate, con la conseguenza che le domande formulate in questa sede non possono trovare accoglimento.

DELIBERA

1. Il rigetto integrale delle domande formulate dalla società istante.

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.

Milano, 16 febbraio 2023

IL PRESIDENTE