

DELIBERA n°_41_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/397887/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 23/06/2022;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 23/02/2021 acquisita con protocollo n. 0094503 del 23/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXX XXXX (di seguito Istante o Utente), P.Iva XXXXXXXXX, rappresentata dall'utente XXXX XXXX, codice fiscale XXXXXXXXX in relazione al servizio di fisso XXXXXXXXX + mobile, numero contrattoXXXXXXXX di tipo affari, nell'istanza introduttiva del procedimento dichiara quanto segue. “Si contestano gli addebiti di cui alla fattura n. 8V00282870 del 13.08.2020 (importo totale di euro 770,81) e, specificamente, le due voci di pagamento “Conto 5/19 non pagato per numero XXXXXXXXX” dell'importo di euro 404,02 ed euro 179,03, in quanto non dovuti, ad alcun titolo. Si chiedono, altresì, opportuni chiarimenti da parte Vostra in merito all'origine di tali pretese creditorie, riservando ogni valutazione in merito alla prosecuzione del rapporto contrattuale all'esito del Vostro riscontro. XXXX XXXX., comunque, si dichiara disponibile a versare a Tim Spa, a mezzo bollettino postale su c/c n. 872002, intestato a Telecom Italia Spa, le somme non contestate della fattura in oggetto e, precisamente, le voci di pagamento inerenti gli abbonamenti attivi, oltre al Noleggio Prodotti e produzione fattura, come puntualmente è avvenuto sino ad oggi. L'istante in ragione di quanto lamentato chiede, come da formulario GU14: 1) chiarimenti in merito agli importi sopra contestati; 2) ricalcolo degli importi addebitati in fattura n. 8V00282870 del 13.08.2020.

2. La posizione dell'operatore

TIM SpA (di seguito TIM o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che sulla fattura 8V00282870 del 13.08.2020 relativa all'utenza in contestazione risultano addebitati i conti non saldati relativi all'utenza telefonica n. XXXXXXXXX sempre intestata all'istante e cessata per morosità. Si precisa che la procedura di riaddebito è prevista dalle C.G.A. ed inoltre l'istante è stato informato con comunicazione scritta che si allega alla presente. L'art. 19 comma 4 espressamente prevede che : “ Ferma restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno

adempimento degli obblighi assunti nei confronti di TIM il Cliente intestatario di più contratti autorizza TIM a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dal presente Contratto”. Appare evidente che la procedura di riaddebito è legittima in quanto conforme alla normativa vigente. Si rileva che le contestazioni avanzate non possono essere accolte in quanto, dalla documentazione in atti non si rileva la presenza di reclami scritti indirizzati all’operatore concernente addebiti in fattura. L’art. 23 delle C.G.A. stabilisce che : “i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all’indirizzo indicato in fattura entro la data di scadenza della fattura in contestazione”, evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all’utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Si precisa che i reclami dell’istante risultano correttamente evasi come dimostrato dalla documentazione allegata dall’istante stesso. Alla luce di quanto esposto, attesa la regolarità degli importi addebitati, appare evidente che l’istante non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria le richieste formulate dall’istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. L’istante contesta l’addebito in fattura della voce: “Conto 5/19 non pagato per numero XXXXXXXX”. L’operatore nei propri scritti difensivi rileva che sulla fattura 8V00282870 del 13.08.2020 relativa all’utenza in contestazione sono stati addebitati i conti non saldati relativi all’utenza telefonica n. XXXXXXXX sempre intestata all’istante e cessata per morosità. Circostanza questa non contestata dall’istante pur avendone facoltà entro il termine a tal fine concesso. Con riferimento alla richiesta di cui al punto 1) l’operatore precisa che la procedura di riaddebito è prevista dalle Condizioni generali di abbonamento al Servizio Telefonico TIM e che l’istante è stato preventivamente informato degli insoluti con comunicazione scritta documentata in atti. Più precisamente l’art. 19, comma 4, delle citate Condizioni generali di abbonamento, prevede espressamente che: “Ferma restando l’applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di TIM il Cliente intestatario di più contratti autorizza TIM a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dal presente Contratto.” Per quanto sopra dedotto la richiesta di cui al punto 2) non è accoglibile posto che l’operatore ha agito in applicazione delle Condizioni Generali di Abbonamento TIM.

DELIBERA

di rigettare l'istanza della società XXXX XXXX nei confronti della società TIM SpA.

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.

Palermo 23/06/2022

IL PRESIDENTE

