

DELIBERA N. 13/2024

**Xxxxxxx Xxxxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/425388/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 31/1/2024;

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 Xxxxxxx Xxxxxx del 17/05/2021 acquisita con protocollo n. 0229072 del 17/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto per servizi di telefonia fissa, lamenta: «Attivazione servizio Tim Expert non richiesta applicazione condizioni contrattuali diverse e/o modifica unilaterale condizioni di contratto originariamente pari ad € 19,00 tutto incluso mancata risposta reclamo contestazione fatture ripetizione somme». Sulla base di tali doglianze, chiede: 1) storno fattura; 2) ripetizione somme; 3) indennizzo mancata risposta reclamo; 4) fatturazione 28 gg.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva via preliminare l'inammissibilità della stessa in quanto si rileva una discordanza con quanto dichiarato e riportato in sede di I Istanza del 26.11.2020, chiusa con verbale di mancato accordo del 17.02.2021. L'istanza è da considerarsi infondata anche nel merito, in quanto l'utenza in contestazione risulta cessata in data 28.01.2016 e non risultano siano stati attivati i servizi in contestazione. Infatti com'è possibile verificare dalla fattura allegata nessun addebito relativo al servizio Tim Expert è presente, (sull'utenza era attivo l'offerta Tutto) né all'epoca della vigenza dell'utenza in contestazione era in atto la fatturazione a 28 gg (iniziata in data 23.06.2017- terminata ad aprile 2018). Si precisa, che l'istante non ha presentato nessun tipo di reclamo in merito alla mancata disattivazione della linea telefonica. Infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete 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 i termini di scadenza della fattura stessa". 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. Agli atti è presente un reclamo di maggio 2020 circa 4 anni dopo la cessazione della linea. Deve essere quindi rigettata la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo attesa la sua tardività. A tale proposito occorre rilevare che l'obbligo di riscontrare il reclamo trae la propria origine dal contratto e termina con la cessazione del vincolo medesimo, fonte della relativa obbligazione; pertanto, non sussiste per l'operatore l'obbligo di rispondere in forma espressa al reclamo di chi non è più cliente (Delibera n. 35/2021- Corecom Calabria). Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità

contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente 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 delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni che seguono. Si ritiene, innanzitutto, di non dover accogliere l'eccezione di inammissibilità dell'istanza avanzata dalla parte convenuta, fondata sulla divergenza tra quanto dedotto in sede di conciliazione e quanto dedotto in sede di definizione. Sebbene difformi da un punto di vista espositivo, entrambe le istanze affrontano le questioni sollevate nel corso del presente procedimento; segnatamente, il rimando, sin dalla fase di conciliazione, alla pec di reclamo del 21 maggio 2020, non riscontrata dall'operatore, ha introdotto in tale sede le medesime doglianze espresse in fase di definizione. La domanda sub I), di "storno fattura", deve essere accolta. L'utente allega in atti fattura del 5 marzo 2020, dell'importo di 276,36 euro, recante le voci di costo rate residue "Tim Expert" e "Rate residue modem", contestata con pec del 21 maggio 2020. L'operatore si limita ad affermare che il profilo "Tim Expert" non è mai stato attivato sull'utenza in contestazione, e che la stessa risulta cessata in data 28.01.2016. Nel reclamo non evaso, tuttavia, l'utente lamentava appunto un cambio di numerazione con addebiti per servizi non richiesti, come "Tim Expert". Tale circostanza è confermata dalla fattura allegata in atti, che, stante quanto affermato dall'operatore stesso, per cui "nessun addebito relativo al servizio Tim Expert è presente" non trova ragion d'essere e non è stata giustificata in alcun modo dalle argomentazioni difensive. Nessuna documentazione contrattuale, inoltre, è stata esibita al fine di provare l'accettazione, da parte dell'utente, del servizio contestato. Non rinvenendosi giustificazioni agli addebiti contestati, la fattura RS01027881 del 5 marzo 2020, dell'importo di 276,36 euro, deve essere stornata integralmente. La domanda sub II), di ripetizione somme, non può essere accolta per la sua assoluta genericità: non è infatti specificato né l'importo, né le relative fatture, né le voci di costo di cui si chiede il rimborso, così come non ne sono esplicitate le ragioni. La domanda sub III), di indennizzo per mancata risposta al reclamo, deve essere accolta. L'operatore, nelle proprie memorie, afferma che il reclamo in questione, del 21 maggio 2020, sarebbe tardivo perché relativo a un'utenza cessata nel 2016. Il reclamo, tuttavia, contrariamente a quanto sostiene la parte convenuta, ha ad oggetto la contestazione di addebiti del marzo 2020. Non vi è dunque ragione per cui l'operatore debba ritenersi esentato dall'obbligo di presa in carico e risposta, tanto più che nel caso di specie il compiuto esame delle doglianze dell'utente avrebbe consentito una risoluzione dell'equivoco dell'addebito di somme su un nuovo numero ancora nel 2020: tale circostanza esclude che il rapporto tra le parti sia venuto meno sin dal 2016, come affermato da Tim. Quest'ultima sarà pertanto tenuta al pagamento dell'indennizzo di cui all'art. 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ("Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"), nella misura massima ivi prevista di 300,00 attesa la totale assenza di risposta. La domanda sub IV), di rimborso

dei canoni per fatturazione a 28 giorni, non può trovare accoglimento, considerata la genericità della stessa. L'utente, infatti, non solo non allega fatture che consentano di verificare che vi sia stata fatturazione su base di 28 giorni, ma non indica nemmeno i periodi in cui la stessa sarebbe avvenuta e i relativi importi, di tal che risulta impossibile, per questo Corecom, procedere a una compiuta valutazione della richiesta in parola.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Tim Spa (Kena Mobile) è tenuta a stornare la fattura RS01027881 del 5 marzo 2020, dell'importo di 276,36 euro. Tim Spa (Kena Mobile) è inoltre tenuta a corrispondere all'utente, mediante compensazione della posizione debitoria e, per l'eventuale residuo, mediante assegno circolare a quest'ultimo intestato, la somma di 300,00 (trecento/00) euro a titolo di indennizzo per omesso riscontro al reclamo, maggiorata degli interessi legali calcolati a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

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, 31 gennaio 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