

DELIBERA N. 14/2024

**XXXXXX S.R.L. / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/403744/2021)**

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 XXXXXX S.R.L. del 10/03/2021 acquisita con protocollo n. 0120940 del 10/03/2021;

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 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'istante, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa relativi all'utenza 080/****152, rappresenta quanto segue: "Il mio Assistito aveva un contratto con la Tim, relativo presumibilmente all'utenza fissa num. 080/****152 e alle utenze mobili nn. 336/****247- 344/****701- 344/****244, linea dati. Nel mese di febbraio 2018, il mio Assistito migrava le utenze da Tim ad altra compagnia telefonica, sapendo di non aver alcun vincolo contrattuale. Ed effettivamente la migrazione andava a buon fine. Orbene, inaspettatamente, in data 15.10.2019, il mio Assistito riceveva lettera da parte della società di recupero crediti per un credito addirittura di Euro 2.223,21 del quale il mio Assistito non sapeva nulla. Si aggiunga la mancata risposta al reclamo e la fatturazione a 28 giorni." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste, per un importo complessivo non inferiore ad € 700,00: I) storno della intera posizione debitoria della quale non si conosce pienamente l'origine; II) ritiro della pratica dalla società di recupero crediti; III) rimborso di quanto corrisposto illegittimamente a seguito della fatturazione a 28 giorni per tutte le linee fatturate; IV) indennizzo per fatturazione indebita.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: - l'utenza telefonica n. 080/****152 risulta cessata in data 27.07.2018 e risultano scoperte le fatture dal conto n. 3/18 al n. 6/18 per un importo complessivo di € 625,07. - tale scoperto è interamente dovuto in quanto nelle fatture è presente regolare traffico telefonico il quale prova l'utilizzo e la funzionalità dell'utenza telefonica, pertanto quanto contestato dall'istante è del tutto infondato; - l'utenza mobile n. 336/****247 fa capo al contratto 888011573475, e risulta attivata in data 02.11.2017 e cessata in data 04.07.2018 per passaggio ad altro gestore in presenza di morosità; - le utenze 344/****701 e 344/****244 non sono esistenti; - il cliente ha vari contratti e la posizione debitoria complessiva ammonta a € 2.306,23; - in riferimento al contratto riportato n. 888011573475, oggetto di doglianza, la posizione debitoria è di € 1.902,01 (iva già versata); - l'utente non ha sollevato nessun tipo di reclamo in merito, infatti dalla documentazione allegata non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta per le doglianze de quo. Risulta soltanto un reclamo a mezzo PEC, inviato a marzo 2020, ossia dopo circa due anni dopo la cessazione delle utenze. 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 possono trovare parziale accoglimento, nei termini e per le motivazioni di seguito precisate. Con riferimento alla richiesta sub I) si osserva quanto segue. Parte istante contesta l'emissione di fatture successive alla migrazione delle proprie utenze di linea fissa (080/****152) e di linea mobile (336/***247 - 344/****701 - 344/****244), asseritamente avvenuta a febbraio 2018. Tuttavia non si rileva in atti alcuna documentazione riguardante eventuali richieste e/o conferme di avvenuta migrazione nel periodo contestato dall'istante. 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). Parte convenuta, di converso, ha prodotto in atti copia delle fatture oggetto di contestazione. Nello specifico, con riferimento all'utenza 080/****152, sono state prodotte le seguenti fatture: 8S00163534 del 09.05.2018, periodo marzo-aprile, in cui sono presenti 20 telefonate internazionali effettuate; 8S00244707 del 09.07.2018, periodo maggio-giugno, in cui sono presenti 28 telefonate internazionali effettuate; 8S00315106 del 10.09.2018, periodo luglio, in cui sono presenti 2 telefonate internazionali effettuate e in cui è presente un "Costo disattivazione Tuttofibra" relativo alla chiusura del contratto avvenuta in data 27.08.2018. Parimenti, il gestore ha prodotto le seguenti fatture relative all'utenza mobile 336/***247, l'unica associata al numero contratto 888011573475 oggetto di istanza: 7X00910246 del 14.02.2018, periodo novembre-gennaio, ossia antecedente l'asserita migrazione; 7X02786850 del 14.06.2018, periodo aprile-maggio; 7X03700650 del 14.08.2018, periodo giugno-luglio; 7X04594632 del 12.10.2018, periodo agosto-settembre; 7X00832424 del 14.02.2019, periodo dicembre-gennaio. Non essendovi prova dell'irregolarità delle fatture emesse, i relativi costi sono dovuti, di talché non può riconoscersi alcuno storno. La richiesta sub II), di ritiro della pratica dalla società di recupero crediti, e sub IV) di indennizzo per fatturazione indebita, stante il rigetto della richiesta di storno, non possono essere accolte. Per quanto attiene alla richiesta sub III), deve ricordarsi che, per la telefonia mobile, l'obbligo di cadenza della fatturazione su base mensile è stato introdotto dalla legge n. 172 del 4 dicembre 2017 soltanto a decorrere dal 5 aprile 2018; di conseguenza, le richieste di rimborso degli addebiti possono essere accolte solo con riferimento alle fatturazioni successive a tale data. Merita inoltre accoglimento la richiesta di restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione relativa all'utenza 080/****152, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 112/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, TIM SPA è tenuta a rimborsare, in compensazione con l'eventuale posizione debitoria, e per l'eventuale residuo, tramite bonifico bancario in favore dell'utente, le differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, calcolato secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 112/18/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

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