

## **DELIBERA N. 3/2024**

**xxxxxxxxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/387499/2021)**

### **Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 31/01/2024;

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 xxxxxxxxxxxx del 01/02/2021 acquisita con protocollo n. 0053403 del 01/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di P.O. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Con l'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di un contratto di tipo affari, per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "La società [...] è titolare dell'utenza telefonica fissa avente n. 0831\*\*\*\*11 (utilizzata per la sede sita in \*\*\*\*\*), cui è abbinata l'utenza mobile n. 366\*\*\*\*19, ed era, altresì, titolare di altra utenza telefonica fissa avente n. 0802\*\*\*\*\*3 (già utilizzata per la sede sita in \*\*\*\*\*), quest'ultima cessata a mezzo p.e.c. del 12.11.2018. Sebbene dal mese di ottobre 2018 Tim abbia immotivatamente provveduto a sospendere la predetta linea telefonica recante il n. 0831\*\*\*\*11, ciononostante ha continuato ad emettere le relative fatture telefoniche, tra cui la n. 8S00145742 del 09.05.2019 (dell'importo di € 555,35), con riferimento alla quale con la presente si avanza espressa richiesta di chiarimenti circa l'addebito di € 441,79, ivi riportato con la dicitura "altri addebiti e accrediti", mediante allegazione di relativa documentazione cartacea, in uno con quella di chiarire il motivo per cui, nonostante la linea telefonica n. 0831\*\*\*\*11 sia stata sospesa ormai da lungo tempo, continuate ad emettere le relative fatture di traffico. A ciò aggiungasi, inoltre, che, a fronte di specifica richiesta, il giorno 19.09.2019 la mia assistita ha provveduto a bonificare l'importo di € 72,95, senza conoscere il motivo di tale corresponsione; ragione per cui, in questa sede si avanza anche espressa istanza di conoscere l'imputazione da Voi assegnata a detta somma." In ragione di quanto sopra espresso, l'istante formula le seguenti richieste: I. Emissione note di credito e ripetizione somme indebitamente versate; II. risarcimento danni.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore convenuto ha prodotto la propria memoria in data 21/04/2021, oltre il termine di 45 giorni assegnato da questo Corecom nella comunicazione di avvio del procedimento del 02/02/2021, di talché la memoria è da dichiararsi irricevibile ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'All. A. Delibera AgCom n. 203/2018/CONS. In ogni caso, deve richiamarsi l'orientamento di cui alla delibera Agcom 157/11/CIR per cui, comunque, la documentazione di parte allegata alla memoria riveste valenza probatoria ed in quanto tale merita valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio.

### **3. Motivazione della decisione**

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Con riferimento alla richiesta sub I) si osserva quanto segue. Dalla documentazione acquisita agli atti si evince che l'istante, inizialmente titolare di due linee fisse (n. 08021\*\*\*\*3 e nn. 0831\*\*\*\*11) per due sedi distinte, con pec del 12.11.2018 ha chiesto la disdetta della sola utenza n. 08021\*\*\*\*3. Invece, con riferimento all'utenza n. 0831\*\*\*\*11, pur avendo l'istante rappresentato la sospensione asseritamente occorsa a decorrere dal mese di ottobre 2018, non vi è evidenza in atti di segnalazioni, reclami o eventuali formulari GU5, volti a segnalare il disservizio. Si osserva che il primo reclamo risulta inviato con pec del 18 ottobre 2019, a distanza di un anno dall'asserita sospensione e contiene, peraltro, richiesta di informazioni in merito all'emissione di fatture e, nello specifico, della somma di € 441,79 contenuta nella fattura 3°/2019 (relativa al periodo marzo aprile 2019) dell'importo totale di € 555,35. Al riguardo, si rileva che l'istante, a fronte della richiesta di deposito delle fatture da parte di questo Corecom datata 02.02.2021, ha depositato (in data 29.07.2021) i soli frontespizi afferenti alle fatture n° 1/2019 relativa al periodo novembre e dicembre 2018 dell'importo di € 44,76 e n. 2°/2019 (gen-febbraio) di € 78,57, entrambe saldate sulla base delle evidenze in atti, nonché il frontespizio della fattura n. 3°/2019 della somma di € 555,35. Il medesimo utente ha poi prodotto, per intero, la fattura n. 4° 2019 (riguardante il periodo maggio - giugno 2019) dell'importo di € 122,35, in cui, alla pagina 2, compaiono le voci "spesa variabile" collegata a servizi e numeri speciali con la relativa durata e "rata 4/24 per vendita router Tim Business", da cui si desume la fruizione dei relativi servizi da parte dell'istante. Infine, con riferimento alla fattura dell'importo di € 72,95 contestata altresì nel predetto reclamo del 18.10.2019, si rileva la mancata produzione della stessa nel fascicolo documentale. Di contro, dalla documentazione prodotta dalla parte convenuta, valutabile a fini istruttori, ai sensi della Delibera Agcom 157/11/CIR, come rappresentato nella posizione dell'operatore, si evince che, con riferimento alla prima utenza n. 08021\*\*\*\*3, il gestore ha inviato, in data 04.01.2019, lettera di risoluzione contrattuale nella quale ha evidenziato il mancato pagamento delle fatture n. 5/18 (con scadenza 15.10.2018) dell'importo di € 116,38 e n. 6/18 di € 214,15, (con scadenza 13.12.2018), per la somma complessiva di € 330,53. Inoltre si rileva che il gestore ha inviato, in data 12.05.2019, "comunicazione di riaddebito per mancato pagamento conto Tim linea fissa", in cui ha sollecitato il pagamento delle fatture 5/2018 e 6/2018 sopra richiamate, nonché dell'ulteriore fattura n. 1/19 dell'importo di € 102,36, per la somma complessiva di € 432,89. Orbene, si osserva che, in tale ultima comunicazione, viene espressamente informato l'utente in ordine alla possibilità, in caso di assenza del pagamento, di riaddebito dell'importo dovuto sull'utenza telefonica n. 0831\*\*\*\*11, come previsto dall'art. 18, comma 3, delle condizioni generali di abbonamento (a mente del quale: "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"). Dall'esame documentale, si evince, altresì, che il gestore, in data 31.10.2019, ha inviato lettera di risoluzione contrattuale relativamente all'utenza n. 0831\*\*\*\*11, a fronte del mancato

pagamento della fattura 3/19 dell'importo di € 555,35. Si rileva infine che il gestore ha depositato l'estratto conto da cui risultano varie fatture insolute riferite ad entrambe le linee oggetto di contestazione. Sulla base delle osservazioni innanzi esposte, la documentazione acquisita agli atti non appare sufficientemente idonea a fondare e a circostanziare adeguatamente le pretese di parte istante, con riferimento sia all'an, al quomodo, sia al quantum debeatur. 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, l'Autorità ha più volte chiarito, in merito, 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). Alla luce di quanto sopra rappresentato, la richiesta in esame non può trovare accoglimento. La richiesta sub II) non può essere accolta in quanto domanda risarcitoria, come tale non passibile di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi" (All. A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS). Detta disposizione, infatti, delimita primariamente l'ambito oggettivo del procedimento stabilendo che, con il provvedimento che definisce la controversia, si possa condannare l'operatore a «effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità». Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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, 31/01/2024

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