

DELIBERA N. 4/2024

**xxxxxxxxxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/387853/2021)**

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 xxxxxxxxxxx del 01/02/2021 acquisita con protocollo n. 0055047 del 01/02/2021;

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 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

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa per l'utenza 080/****375, rappresenta che: "A seguito di richiesta di migrazione della linea telefonica da TIM a VODAFONE, quest'ultimo operatore effettuava regolare attivazione del servizio sulla medesima linea nel mese di giugno 2019, ciononostante TIM ha continuato a fatturare per la medesima linea sino a febbraio 2020 per un importo complessivo di € 561,89 non dovuto." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) storno della posizione debitoria in essere; II) indennizzi per mancata risposta al reclamo.

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. Parte istante contesta l'emissione, da parte di TIM, di fatture successive alla migrazione verso altro operatore, asseritamente avvenuta nel giugno 2019. Tuttavia in atti risulta prodotta una nota del gestore, datata 04.06.2020, nella quale si specifica che la richiesta di migrazione dell'istante pervenuta in data 22.05.2020 è stata scartata in data 27.05.2020. Invero nella suddetta nota, il gestore comunica l'avvenuta risoluzione del contratto per morosità con decorrenza dal 30.11.2019. 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). Alla luce di quanto sopra, la richiesta in esame non può essere accolta. La richiesta sub II) non può trovare accoglimento per le ragioni che seguono. Preliminarmente si evidenzia che la richiesta non risulta puntualmente formulata nell'istanza di conciliazione, ove compare la generica richiesta di "un indennizzo". Al riguardo, si richiama il paragrafo III.1.2. dell'allegato alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS recante le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", in base al quale l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione. Nel merito, si rileva che nel fascicolo documentale non vi è evidenza di alcun reclamo formale ma soltanto di una segnalazione telefonica datata 10.04.2020, in riferimento alla quale il gestore ha prodotto la nota del 04.06.2020 sopra richiamata.

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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco