

DELIBERA N. 81/2021

**XXX XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/187004/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 21/10/2021;

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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 10/10/2019 acquisita con protocollo n. 0431111 del 10/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione per mancato accordo tra le parti del 18/07/2019, Il signor XXXX ha presentato, in data 10/10/2019, istanza per la definizione della controversia in essere con l'operatore Tim S.p.A. (di seguito, per brevità "Operatore"). L'utente lamentava la disattivazione della linea telefonica^[1] nel mese di aprile 2018, precisava inoltre che provvedeva al pagamento delle fatture arretrate come da indicazione di un addetto del call center ma nonostante questo la linea non veniva riallacciata e continuava ad essere assente alla data di presentazione dell'istanza di definizione. Specificava inoltre che nonostante l'assenza di linea riceveva le fatture n. XXXXXXXX, N. XXXXXXXX, XXXXXXXX, e XXXXXXXX, relative rispettivamente ai mesi di maggio, giugno, luglio e agosto 2018, mesi nei quali non utilizzava la linea poiché staccata. Concludeva adducendo che non veniva mai emessa la fattura relativa al mese di aprile 2018 ragione per la quale non provvedeva mai al pagamento della stessa. Sulla base di quanto rappresentato, e senza nulla replicare a seguito del deposito delle controdeduzioni dell'Operatore parte istante formulava le seguenti richieste: 1. l'emissione della fattura relativa al mese di aprile 2018, 2. lo storno delle fatture n. XXXXXXXX, N. XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX e n. XXXXXXXX, 3. un indennizzo per la sospensione della linea telefonica da aprile 2018 alla data del deposito dell'istanza di definizione, e 4. un indennizzo per la perdita della numerazione storica, per un importo complessivo di € 1.500,00.

2. La posizione dell'operatore

Nelle controdeduzioni allegate, Tim S.p.A. precisava che dall'istruttoria eseguita emergeva che l'utenza fissa consumer intestata all'istante migrava verso altro operatore in data 23/07/2018 come risulta dalla fattura del mese di Agosto 2018, che la stessa non è mai stata cessata per morosità ma che, previi solleciti di pagamento sia telefonici sia scritti (come da documentazione depositata), la linea veniva sospesa dal 10/05/2018 al 03/06/2018 e dal 02/07/2018 al 03/07/2018, per un totale di 25 giorni. Precisava quindi che come emerge dalle fatture che allega in piattaforma, detta linea ha effettuato traffico nei mesi in cui l'utente sostiene di non aver avuto il servizio e che, in ogni caso, lo stesso non ha mai segnalato la mancata ricezione delle fatture prima del deposito dell'istanza di conciliazione; per tale ragione non è stato conservato il dettaglio di tutto il traffico. Richiamava quindi sia la delibera del Co.re.com Puglia 22/2017 che la sentenza del Tribunale di Roma n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate. Continuava precisando che la Delibera Agcom n. 165/15/CIR, chiarisce che "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture....., alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture". Terminava la sua memoria dichiarando di non aver ricevuto alcuna segnalazione di interruzione della linea o di disservizio alcuno e che come già indicato, la linea migrava verso OLO a luglio 2018 con la conseguenza che non si è verificata

alcuna perdita della numerazione. Evidenziava infine la presenza di una morosità per € 371,04. Per le ragioni sopra esposte, l'Operatore chiedeva il rigetto dell'istanza presentata dall'utente.

3. Motivazione della decisione

L'istanza depositata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti ex lege. Si evidenzia tuttavia che richieste di parte istante non possono trovare accoglimento in ragione di quanto di seguito precisato. Non risulta depositata in atti documentazione alcuna dalla quale si possa rilevare che non venivano ricevute le fatture da parte dell'istante o che la linea era sospesa o disservita e che quindi il servizio non veniva dallo stesso fruito. Come noto, ai sensi della normativa in materia, le fatture contestabili e oggetto di verifica possono essere solo quelle regolarmente oggetto di reclamo nei termini espressamente previsti; diversamente, i gestori telefonici non hanno la possibilità di attivarsi per verificare eventuali anomalie e tentare di risolverle. A prescindere da quanto sopra, inoltre, vige effettivamente per gli operatori telefonici un obbligo di conservazione delle fatture limitato ai sei mesi precedenti alla presentazione del reclamo come da determina n. 49/15/DIT; non esistendo reclamo alcuno è legittimo pertanto che TIM S.p.A. non possa oggi offrire in visione la relativa documentazione. Analogo ragionamento vale per l'eventualità in cui le fatture non siano state trasmesse a parte istante: se l'Operatore non era a conoscenza della problematica, non poteva attivarsi per risolverla. Nulla viene provato inoltre in relazione alla perdita della numerazione che risulta migrata come da fattura depositata e in ogni caso non viene prodotto alcunché nemmeno a riprova della storicità della numerazione. La sospensione della linea da parte dell'Operatore risulta invece giustificata dal mancato pagamento delle fatture da parte dell'istante che non prova in alcun modo nemmeno il successivo pagamento delle stesse solo dichiarato nell'istanza di definizione. In conseguenza quindi del mancato assolvimento dell'onere della prova da parte dell'istante che non rende possibile effettuare le valutazioni del caso, non si ritiene di poter accogliere in questa sede alcuna delle richieste formulate.

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza presentata nei confronti dell'Operatore per le motivazioni sopra riportate.

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.

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.

Milano, 21 ottobre 2021

IL PRESIDENTE