AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 17/2024

XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/603350/2023)
Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 15/03/2024;

		PRES.	ASS.
Presidente	Dott. Vincenzo Cimino	X	
Vice Presidente	Avv. Adriano Iannacone	X	
Componente	Dott. Daniel Cifelli	X	

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 l'istanza di del 25/04/2023 acquisita con protocollo n. 0111670 del 25/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 31.12.2022 ricevo una raccomandata con la quale mi si richiede il pagamento della somma di € 563,54 relativa al periodo che va dal 17.8.2016 al 19.06.2017. Essendo del tutto ignara di avere questo importo insoluto, in quanto nessun sollecito mi è arrivato prima, ed anzi ho avuto il servizio regolare sino alla data del 24.10.2022 (data in cui sono migrata ad altro operatore), contatto tempestivamente il servizio clienti chiedendo spiegazioni. Il servizio clienti verificando la mia posizione conferma l'importo insoluto ma risulta strano, in quanto con tale insoluto non avrei dovuto poter usufruire del servizio. Si allega la fattura di dicembre 2019 in cui viene riportato che alla data del 6.12.2019 non risultano fatture scadute da saldare." Per poi formulare le seguenti richieste: "Storno tatale dell'insoluto, ritiro pratica di recupero crediti indennizzo per le spese di procedura". In replica alla memoria dell'operatore, l'utente deduce con memoria del 29/06/2023: "Con la presente si intende replicare a quanto riportato nella memoria di controparte depositata il 12.06.2023, evidenziando ciò che segue. L'oggetto dell'istanza GU14 depositata in data 25.04.2023 è la contestazione della richiesta di pagamento di fatture inerenti all'anno 2016 e 2017, inviata dalla Tim Spa con raccomandata A/R n. 68858023625 del 21.12.2022 e ricevuta in data 31.12.2022, in quanto non dovute in base all' art 2948 n. 4 cc, il quale prevede la prescrizione breve di 5 anni anche per interessi e, in generale, per tutto ciò che deve pagarsi periodicamente ad anno o in termini più brevi. E precisamente: • fattura RP01647124/2016 scadenza 17.08.2016 prescritta in data 17.08.2021; • fattura RP02170948/2016 scadenza 17.10.2016 prescritta in data 17.10.2021; • fattura RP02479780/2016 scadenza 17.11.2016 prescritta in data 17.11.2021; • fattura RP02604821/2016 scadenza 16.12.2016 prescritta in data 16.12.2021; • fattura RP02965174/2016 scadenza 17.01.2017 prescritta in data 17.01.2022; • fattura RP00217101/2017 scadenza 17.02.2017 prescritta in data 17.02.2022; • fattura RP00470223/2017 scadenza 17.03.2017 prescritta in data 17.03.2022; • fattura RP00673267/2017 scadenza 18.04.2017 prescritta in data 18.04.2022; • fattura RP00950758/2017 scadenza 17.05.2017 prescritta in data 17.05.2022; • fattura RP01207754/2017 scadenza 19.06.2017 prescritta in data 19.06.2022. Orbene come evidenziato da controparte nell'allegato n.2, dei numerosi solleciti inoltrati, l'unico che fa rifermento alle summenzionate fatture è quello inviato con raccomandata del 21.12.2022, tempestivamente contestato prima telefonicamente e successivamente mediante deposito di istanza UG/576531/2023 presso il Co.re.com Molise, ma non risulta esser stata depositata dal gestore la documentazione attestante richieste di pagamento anteriori a quella del dicembre 2022 che avrebbe avuto effetti interruttivi della prescrizione, a meno che valga come prova di sollecito di pagamento depositare un mero foglio excell (!!!) dove viene indicato un progressivo lettera e nessun riferimento al numero e invio raccomandata cosi come prescritto dalla legge (cft all. 1 memoria Tim). Ne può incombere sulla sottoscritta l'onere di depositare le prove dell'avvenuto pagamento di fatture relative ad oltre 5 anni fa. Vero è che i summenzionati solleciti di

pagamento, correttamente ricevuti mediante raccomandata, sono stati tempestivamente pagati e si provvedere ad allegare le relative quietanze, in quanto rientranti nei tempi di conservazione dei 5 anni (cft all. 1). Ma v'è di piu!!! Si sollecita a mezzo raccomandata il pagamento della fattura n. RP01241067 stornata in sede di conciliazione presso il Corecom Molise con verbale UG/547237/2022 del 22.09.2022 e nulla si richiede, prima del dicembre 2022, per mancati pagamenti riferiti agli anni 2016 e 2017. Inoltre, come evidenziato correttamente nella memoria di controparte il servizio è stato sempre regolare, pertanto nessun reclamo doveva esser inoltrato, né sono pervenute fatture "errate" che necessitavano di esser contestate. L'unica eccezione è data dal disservizio tecnico avvenuto nel settembre 2022, tempestivamente contestato mediante il procedimento d'urgenza GU5/547244/2022 seguito dal procedimento UG/547237/2022, all'esito del quale si è deciso di richiedere la disdetta del contratto in essere con migrazione verso altro operatore, dopo esser stata cliente Tim per circa 30 anni!!! Ora, a meno che la TIM Spa non sia diventata improvvisamente una onlus, è difficile credere che con un insoluto superiore a € 500,00 relativo a mancati pagamenti consecutivi per circa un anno, non si sia provveduto al distacco della linea per morosità e si siano avviate le legittime pratiche di recupero del credito, cosi come avvenuto solo in data 03.05.2023 con l'affidamento alla Soc. Gestioni Rischi S.r.l.u. Pertanto alla luce di quanto sopra si reiterano le richieste cosi come formulate, ossia: -lo storno di quanto richiesto con raccomandata del 21.12.22 in quanto prescritto ex art 2948 cc, - il ritiro della pratica di recupero crediti affidata alla Soc. Gestioni Rischi S.r.l.u - la liquidazione delle spese di procedura." Allega: "quietanze di pagamento"

2. La posizione dell'operatore

Con memoria del 12/06/23, TIM deduce quanto segue. "UTENZA INTERESSATA Linea fissa n. – cessata privata. FATTI ALL'ORIGINE DELLA CONTROVERSIA La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sull'asserito addebito di somme non dovute sulla linea TIM avrebbe, invero, inoltrato a dicembre 2022 un sollecito di pagamento per € 563,54, relativo a fatture non pagate per il periodo 2016/2017, che a dire della controparte non sarebbero dovute. RICHIESTE DELL'ISTANTE Sulla scorta di tali premesse, la Sig.ra richiede a TIM: Storno tatale dell'insoluto, ritiro pratica di recupero crediti indennizzo per le spese di procedura- Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 500.0=. DOCUMENTI PRODOTTI DALL'ISTANTE L'istante nel procedimento di definizione allega la copia del sollecito di pagamento ricevuto a mezzo raccomandata da TIM. All'udienza del 26 gennaio 2023, dinanzi al Corecom MOLISE, le parti precisavano le reciproche posizioni, senza tuttavia addivenire ad alcun accordo, nemmeno parziale; pertanto, il conciliatore si limitava a prendere atto della mancata conciliazione. Con il presente atto TIM, nel contestare tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto e richiesto, eccepisce quanto segue. MOTIVI DI INFONDATEZZA NEL MERITO 1) Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie. Le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, totalmente prive di riscontro documentale. In particolare, la

parte istante sostiene di aver rinvenuto nel sollecito di pagamento ricevuto a dicembre 2022, l'addebito di costi non dovuti. Sulla scorta di tali presupposti, dunque, domanda di ottenere storni e indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche. L'istante, infatti, non precisa il motivo per il quale le somme non sarebbero dovute. La Sig.ra , inoltre, non ha fornito prova alcuna delle doglianze sollevate e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempiuto da TIM. La controparte, poi, non ha nemmeno depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno, né la prova del relativo pagamento. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richieda lo storno. In mancanza di tali allegazioni a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata stante l'impossibilità di accertare l'<an=, il <quomodo= ed il <quantum= della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito il mancato accoglimento della domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIRper la quale <non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica=). Non si rinvengono, inoltre, appositi reclami volti a contestate la presunta fatturazione indebita. Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida, pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate. 2) Applicazione da parte di TIM delle condizioni contrattuali regolarmente approvate dall'istante. Infondatezza delle doglianze avversarie in punto di storno. Insussistenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini della liquidazione di indennizzi. Fermo restando quanto sopra rilevato, ad ogni buon conto, l'esponente società reputa opportuno fornire le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, alla luce anche delle verifiche effettuate all'interno dei propri sistemi. Controparte sostiene che TIM avrebbe addebitato costi non dovuti, relativi agli anni 2016/2017. Ebbene, ferma la genericità poco sopra eccepita, si deve comunque rilevare come le doglianze avversarie non siano fondate e, comunque, non trovino conferma nei sistemi di TIM e nelle allegazioni documentali che la comparente deposita con la presente memoria. Infatti, nei sistemi dell'operatore, risulta la seguente situazione. La linea è stata attiva in TIM per diversi anni. L'istante ha sempre fruito della medesima, senza mai lamentare disservizi o problematiche. Dalla data di attivazione della linea fissa, fino al recesso, non è mai pervenuta alcuna contestazione né reclamo a TIM, volto a segnalare eventuali disservizi. Nonostante ciò, la Sig.ra ha sospeso tutti i pagamenti per quasi un intero anno e precisamente dal 17.8.2016 al 19.6.2017 (conti dal 4/16 al 4/17), maturando un insoluto pari ad €563,54. Pagamenti che TIM ha anche ripetutamente sollecitato come emerge dalla schermata di sistema di TIM

(Doc.1). La linea risulta cessata, per disdetta dal 25.10.2022 e, pertanto, TIM al momento della chiusura del ciclo di fatturazione ha provveduto a verificare la situazione amministrativa dell'istante e a sollecitare il saldo del gravoso insoluto risultante a sistema. Alcuna censura può essere, dunque, mossa nei confronti di TIM che, come dimostrato, si è limitata ad applicare le condizioni contrattuali approvate (e comunque mai contestate) dalla controparte e a cessare, all'esito di recesso, l'utenza ed i servizi alla stessa connessi. Di contro, la parte istante non sono non allega reclami o segnalazioni, ma non documenta nemmeno il pagamento dei conti che assume essere non corretti. Sia, peraltro, consentito segnalare che la parte istante, diversamente da quanto affermato ex adverso, non ha mai avuto una situazione contabile regolare avendo ricevuto nel solo anno 2021/2022, circa nove solleciti di pagamento (Doc.2). In ragione di quanto sopra, i conti emessi da TIM, dall'attivazione della linea fino al recesso, risultano legittimi ed integralmente dovuti, poiché riferiti a servizi richiesti, fruiti e comunque mai contestati da parte istante; conseguentemente, nessuno storno potrà essere riconosciuto in favore della Sig.ra la quale dovrà, dunque, restare obbligata al saldo degli insoluti presenti a sistema pari ad €563.54 portati dai conti dal 4/16 al 4/17. Al pari infondata risulta anche la domanda volta alla liquidazione di indennizzi. È emerso, nella ricostruzione fattuale operata al punto che precede, come TIM si sia limitata ad applicare le sole condizioni previste in contratto, mentre, di contro l'istante si sia resa gravemente inadempiente, sospendendo i pagamenti, nonostante al regolare fruizione di tutti i servizi prestati da TIM. A ciò si aggiunga che, per tutte le doglianze sollevate da controparte nell'istanza di definizione, non risultano pervenuti e, comunque, non risultano opportunamente documentati reclami idonei e tempestivi. In proposito, invero, giova richiamare il combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo i quali, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente") e, dall'altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, anche in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato ("Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"). Un cenno, da ultimo, merita la richiesta volta ad ottenere la liquidazione delle spese di procedura. In ragione dell'evidente infondatezza delle domande avversarie, nulla è dovuto anche in punto di spese di procedura. In ogni caso si deve, però, doverosamente segnalare che l'art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS prevede che l'Autorità possa <riconoscere il rimborso delle spese=, ma contemporaneamente dispone che le spese chieste siano <necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura=. Ebbene, a tutto voler concedere, nel caso di specie l'istante si limita a chiedere genericamente la liquidazione di <spese=, senza dimostrare alcunché al riguardo, in aperto contrasto con il disposto della norma citata. Non è, dunque, sufficiente una generica contestazione e/o una generica richiesta sul punto per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittimi la restituzione

delle spese. Nessuna delle domande avversarie risulta, pertanto, meritevole di accoglimento. P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al Corecom Molise di voler: 1. Nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti.". Allega alla memoria: "1. Schermata di sistema solleciti 2016/2017; 2. Solleciti inviati con RAR negli anni 2021/2022."

3. Motivazione della decisione

L'oggetto del presente procedimento riguarda la contestazione di fatture risalenti al periodo 17/08/16 – 19/06/17, come risulta dalla raccomandata di TIM ricevuta il 31/12/22 nella quale erano elencati i documenti contabili insoluti riferiti al predetto periodo. Il notevole lasso di tempo trascorso dall'emissione degli anzidetti documenti contabili all'instaurazione del presente procedimento, impone particolare attenzione al comportamento assunto dalle parti nell'intervallo tra lo 08/2016 e il 12/2022. Per comprendere al meglio la situazione si elencheranno succintamente dapprima le deduzioni e quanto depositato dall'operatore a seguito dell'avvenuta contestazione e successivamente le osservazioni esposte e la documentazione fornita dall'utente. In riferimento all'istanza dell'utente, TIM lamenta in primis: 1) la "Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie", pretendendo (erroneamente) dallo stesso utente la prova "della fonte negoziale del rapporto che si ritiene inadempiuto", 2) il mancato deposito delle fatture necessario per ottenere lo storno richiesto. Prosegue, poi, con l'affermare "Applicazione da parte di TIM delle condizioni contrattuali regolarmente approvate dall'istante. Infondatezza delle doglianze avversarie in punto di storno. Insussistenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini della liquidazione di indennizzi.", imputando all'utente una contestazione di un addebito per costi non dovuti e rimarcando l'assenza di qualsiasi contestazione o reclamo per disservizi (asserzioni non rintracciabili negli scritti dell'istante). A sostegno delle proprie affermazioni, Tim produce una schermata relativa alla posizione dell'utente [redacted] e una serie di raccomandate datate dal 20/10/21 al 21/12/22. L'istante, dal suo canto, nel formulario GU14 contesta la richiesta di pagamento della somma di € 563,54 relativa al periodo che va dal 17/08/2016 al 19/06/2017, chiedendone lo storno e contestualmente depositando fattura n.RP02378064 del 06/12/19 oltre ricevute di pagamento attestanti i pagamenti effettuati a favore di TIM dalla fine dell'anno 2021 a tutto il 2022. Con successiva nota in replica alle memorie di TIM, eccepisce l'intervenuta prescrizione di tutte le fatture relative al periodo 17/08/2016 al 19/06/2017. La domanda dell'utente va totalmente accolta per i seguenti motivi. Preliminarmente occorre precisare che la prova di qualsiasi sollecito inviato per posta raccomandata deve essere documentato con l'avvenuta regolare ricezione della stessa a nulla valendo l'allegazione del documento che si ritiene inoltrato. Nel caso di specie, però, l'utente non ha formalmente impugnato e contestato alcunché in riferimento al dichiarato invio delle raccomandate depositate da TIM, per cui le stesse sono da ritenersi tutte ricevute. D'altro canto solo due di esse sono rilevanti ai fini della decisione del presente procedimento, essendo le altre totalmente inconferenti, e precisamente quella del 14/11/22 e quella del 21/12/22, accusata

dall'utente come ricevuta il 31/12/22. Solo queste, infatti contengono la richiesta di pagamento contestata con il presente procedimento. A contrastare la pretesa di TIM, l'utente ha fornito la fattura del dicembre 2019 (documento non contestato dall'operatore), ove è riportata la dizione "alla data del 06/12/19 non risultano fatture scadute da saldare"; ciò fornisce la prova che a quella data –successiva alle fatture pretese non corrisposte – non esisteva alcuna morosità dell'utente. Ad escludere ulteriormente qualsiasi obbligo di pagamento a favore di TIM, vi è l'eccepita intervenuta prescrizione. Sul punto si osserva che, benché l'utente abbia fatto riferimento solo alla raccomandata del 21/12/22 (ricevuta il 30/12/22), pur volendo tener conto del sollecito meno recente, ossia quello del 14/11/22, esso è fuori dei cinque anni previsti quale termine di prescrizione ex art. 2948 n.4 c.c. (poi ridotto per le bollette telefoniche a due anni dalla legge di bilancio 2020): ragione per cui qualsiasi somma pretesa e riferita alle fatture indicate nelle raccomandate del 14-21/12/22 non è più riscuotibile. Il termine di cinque anni vale, altresì, per la conservazione della documentazione telefonica da parte dell'utente che, di conseguenza, non è tenuto a depositare le fatture per ottenere la richiesta di storno. La richiesta dell'istante di rettifica può, quindi, trovare accoglimento in quanto agli atti non risulta documentazione valida a riprova del presunto insoluto. Ad abundantiam si evidenzia che l'intervenuta prescrizione preclude anche la verifica della correttezza della fatturazione per la quale TIM non ha depositato (onere posto a carico dell'operatore-"debitore") la documentazione contrattuale relativa al piano tariffario applicato. Per quanto innanzi può disporsi lo storno integrale delle fatture che risultano attualmente insolute come riportate nelle raccomandate del 14/11-21/12/22. Da ultimo vale osservare che tra la documentazione depositata da Tim compare un sollecito del 23/09/22 per la fattura RP01241067, il cui importo era già stato stornato in sede di conciliazione con verbale del 22/09/22; sarebbe stata opportuna sia una maggiore attenzione, sia anche evitare allegazioni intese a tutt'altro ma non certo a fornire idonea prova di quanto preteso. Tenuto conto del comportamento assunto dalle parti, anche in sede di conciliazione, si liquidano € 100,00 per spese del procedimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza di definizione proposta dall'utente va accolta per le motivazioni in premessa; 1.1 La società TIM spa dovrà stornare tutti gli importi fatturati in relazione al rapporto dedotto nel procedimento a scadenza dal 17/08/2016 al 19/06/2017, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'utente senza alcun ulteriore costo; 1.2 La società TIM spa dovrà corrispondere a titolo di spese di procedura € 100,00; 1.3 Non essendo stato indicato il conto corrente di riferimento, il pagamento della somma dovuta dovrà essere effettuato con assegno circolare intestato all'utente.

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.

Campobasso 15/03/2024

IL PRESIDENTE

Vincenzo Cimino
15.03.2024 11:23:46
GMT+00:00