



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/624184/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM SpA (Kena mobile)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 01/08/2023 acquisita con protocollo n. 0205053 del 01/08/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente riferisce di essere stato cliente della società convenuta con l’utenza fissa XXX dal 05/05/2014 e di aver ricevuto in data 13/04/2023 sollecito di pagamento della fattura relativa al periodo dal 01/08/2018 al 31/08/2018 emessa in data 04/09/2018 con scadenza in data 08/10/2018, per € 100,65. Precisa di aver presentato reclamo in data 14/04/2023 a mezzo posta elettronica certificata all’indirizzo telecomitalia@pec.telecomitalia.it, contestandol’addebito. Richiede l’annullamento della fattura e indennizzo di € 300,00 per mancata risposta al reclamo. Allega reclamo del 14/4/2023 avverso alla fattura indicata e distinta dal n. RTXXX94.

Eccepisce in via preliminare l’improcedibilità dell’istanza stessa in quanto fuori dal campo di applicazione del Regolamento Agcom ai sensi dell’art. 2 comma 2. Rileva che la linea in contestazione risulta cessata in 30/07/2018 per migrazione e che successivamente ha emesso due fatture di chiusura contrattuale, agosto e settembre 2018, che non sono state mai saldate dall’istante, di cui anche la RTXXX94 di € 100,65 contestata dall’utente col suddetto reclamo del 14/4/2023. Deduce di non essere più titolare del credito per aver ceduto pro soluto il credito relativo alla sola fattura di settembre 2018 di 100,65 euro ad Europa Factor in data 03/12/2021, eccependo la carenza di legittimazione passiva. Eccepisce che l’istante non ha mai effettuato reclamo alla fatturazione emessa e che più precisamente l’utente non ha presentato reclamo alla fattura in questione entro i

termini di scadenza della stessa o comunque nei tre mesi dal disservizio, nonché di non essere obbligata a dare riscontro al reclamo del 14/4/2023 perché l'utente non più cliente.

MOTIVAZIONE: Sulla base dell'istruttoria svolta, l'istanza è procedibile perché l'art. 2 comma 2 del Regolamento sulle procedure Allegato B alla Delibera 358/22 esclude "dall'applicazione del presente regolamento le controversie attinenti unicamente al recupero crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, ad eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente". Nel caso di specie, è configurabile l'eccezione prevista dalla citata norma, poiché l'utente ha contestato una fattura e quindi trova applicazione il regolamento e la procedura conciliativa ivi prevista. La Tim è legittimata passivamente perché non ha fornito la prova di aver ceduto il credito indicato nella fattura contestata, circostanza dimostrabile solo con la produzione del relativo contratto e non con la "schermata" allegata dall'operatore. Nel merito, l'utente ha diritto allo storno della fattura in contestazione distinta col n. RTXXX94, poiché l'operatore ha chiesto € 100,00 per "Annullamento sconto 3x2 TIM SMART per cessaz. Anticipata" ma non ha prodotto il contratto da cui si evince il diritto a ricevere l'importo suddetto in caso di recesso dell'utente, dovendosi ritenere che la fattura è stata predisposta in via unilaterale ed arbitraria. L'indennizzo per mancata risposta al reclamo non è dovuto, perché non vi era l'obbligo di riscontrare il reclamo del 14/4/2023, unico di cui vi è prova, non essendo l'istante più cliente della Tim dal 2018;

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 01/08/2023, è tenuta a stornare la fattura RTXXX94 di € 100,65 ( euro cento,65), con scadenza 8/10/2018, ritirando a propria cura e spese, la eventuale procedura di recupero affidata a qualsiasi titolo a terzi.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
ALFREDO AURILIO