



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



DELIBERA N. 12/DEF

XXX PONTE / TIM XXX (XXX) (GU14/688809/2024)

Corecom Calabria

IL PRESIDENTE, sentiti gli altri componenti, nella riunione del 20/12/2024;

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, de 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicativi 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”* e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2 *“Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom”* e successive modifiche e integrazioni;

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 il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com Calabria, in data 14 – 21 febbraio 2023;

VISTO l’art.3, comma 2 lett. d), del Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni, approvato con atto deliberativo n.10 del 6 giugno 2009 e pubblicato nel BURC del 1° dicembre 2009, a norma



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



del quale il Presidente in casi straordinari di necessità e urgenza, può adottare, sentiti gli altri componenti, i provvedimenti di competenza del Comitato, sottoponendoli a ratifica nella prima seduta successiva;

VISTA l'istanza di XXX PONTE del 28/06/2024 acquisita con protocollo n. 0180088 del 28/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha dichiarato: "... si riporta integralmente al reclamo introduttivo formulato al gestore in data 19/03/2024 (...), precisando che la questione puramente di principio ma anche di correttezza e del ripristino minimo della legalità, riguarda nello specifico la contestazione inerente FATTURAZIONE - DOMICILIAZIONE BANCARIA/CARTA DI CREDITO. Premesso che la ricorrente, per ragioni personali, al momento, non intende aderire al servizio di domiciliazione bancaria/carta di credito e pertanto alla luce di ciò sembrerebbe che il gestore da un po' di tempo stia adottando un comportamento di natura vessatoria, creando anche disagi per il recapito della fattura cartacea; la circostanza dedotta da Tim, la quale dichiara che il disguido del recapito non dipenderebbe da loro ma da poste italiane è da considerarsi, purtroppo, una banale scusa, poiché trattasi di residenza da oltre 40 anni ed inoltre il disguido non si verifica assolutamente per la consegna di altra corrispondenza es. energia elettrica, gas, etc. che viene puntualmente recapitata". In base a tale premessa, ha chiesto: 1. che le fatture vengano spedite nei tempi previsti secondo la carta dei servizi; in subordine che venga inviata la fattura elettronica sulla seguente e-mail: XXX; 2. il rimborso in fattura della somma di euro 0,65 cent. addebitata sulla fattura cartacea pervenuta solamente dopo il reclamo al 187; 3. eventuale indennizzo previsto dalla carta dei servizi per essere pervenuto tardivamente il riscontro del gestore al reclamo oltre i 30 giorni solari; Inoltre, durante la procedura di conciliazione paritetica, l'istante, in un'ottica conciliativa, ha avanzato una richiesta di risarcimento simbolico e omnicomprensivo pari a euro 50,00 (cinquanta/00). Il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dalla ricorrente dinanzi all'organismo paritetico si è concluso con un mancato accordo, come risulta dal verbale del 27 giugno 2024.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha presentato, entro i termini previsti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche, una dettagliata memoria difensiva. Nella stessa, ha evidenziato che, dalle verifiche effettuate, l'utenza contestata risulta regolarmente attiva a nome dell'istante con l'offerta Tutto Voce Special, che prevede esclusivamente il servizio di fonia. L'indirizzo di recapito delle fatture



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**
AGCOM



*Consiglio regionale
della Calabria*

**CO
RE
COM**
CALABRIA
COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI

corrisponde a quello indicato dall'utente, confermando che le fatture vengono correttamente inviate all'indirizzo fornito. A tal proposito, ha richiamato l'articolo 6.10 delle Condizioni Generali di Abbonamento (C.G.A.), che stabilisce che le fatture e le comunicazioni, sia in formato elettronico che cartaceo, si considerano pervenute entro 15 giorni dalla data di invio. Pertanto, eventuali problematiche di mancata ricezione non possono essere imputate all'operatore. Tale principio è stato più volte confermato sia dall'Autorità sia dai Co.Re.Com., che hanno ribadito l'obbligo dell'utente di attivarsi in caso di mancata ricezione, ad esempio richiedendo una copia delle fatture o accedendo al proprio account online. Tale orientamento è ulteriormente avvalorato da diverse delibere, tra cui la n. 157/2022 del Co.Re.Com. Lazio e la n. 14/DEF./2023 del Co.Re.Com. Calabria. L'operatore ha confermato la regolarità della posizione amministrativa dell'utente, evidenziando l'assenza di situazioni di morosità. Ha inoltre escluso qualsiasi responsabilità contrattuale connessa alla presunta mancata ricezione delle fatture, ritenendo che non sussistano i presupposti per il riconoscimento di un indennizzo. Alla luce delle verifiche effettuate e del quadro normativo di riferimento, l'operatore ha dichiarato l'insussistenza di responsabilità a proprio carico e ha proposto il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Dall'analisi degli elementi acquisiti nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste avanzate dall'istante non possano essere accolte. In relazione alla presunta mancata ricezione delle fatture cartacee presso l'indirizzo comunicato dall'utente, l'operatore ha sostenuto che l'indirizzo di recapito corrisponde a quello fornito dall'utente e che le fatture sono state regolarmente inviate. A supporto della propria posizione, ha richiamato l'articolo 6.10 delle Condizioni Generali di Abbonamento (C.G.A.), il quale dispone che le fatture e le comunicazioni, sia in formato cartaceo che elettronico, si considerano pervenute entro 15 giorni dalla data di invio. Di conseguenza, eventuali problematiche legate alla mancata ricezione non possono essere attribuite all'operatore. La normativa di riferimento e la prassi consolidata presso l'Autorità e i Co.re.com. impongono, altresì, all'utente di attivarsi in caso di mancata ricezione della fattura, ad esempio richiedendone un duplicato o accedendo alla propria area personale online, come previsto dalla Carta dei Servizi. Tale principio è stato ribadito in diverse decisioni, tra cui la Delibera n. 157/2022 del Co.Re.Com. Lazio e la Delibera n. 14/DEF./2023 del Co.Re.Com. Calabria. Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per il presunto ritardo nella gestione del reclamo presentato il 19 marzo 2024, la documentazione in atti conferma che l'operatore ha risposto in tempi congrui. Una prima comunicazione è stata inviata il 27 marzo 2024, nella quale è stata richiesta la procura da parte dell'avvocato delegato dall'utente. Un ulteriore riscontro è stato fornito il 22 aprile 2024, chiarendo che le fatture risultano regolarmente emesse ed inviate entro le tempistiche previste dalla Carta dei Servizi, con l'invito all'utente di rivolgersi al proprio istituto postale per eventuali problematiche legate alla consegna. Alla luce della regolarità amministrativa riscontrata e dell'assenza di inadempimenti o violazioni imputabili all'operatore, non si ravvisano i presupposti per accogliere le richieste formulate dall'istante, né per riconoscere l'indennizzo richiesto. Per tali ragioni, l'istanza deve essere rigettata.



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**
AGCOM



*Consiglio regionale
della Calabria*

**CO
RE
COM**
CALABRIA
COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Dirigente del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art.20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n.203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche e integrazioni;

RITENUTA l'urgenza di adottare la presente deliberazione, al fine di rispettare il termine regolamentare per la conclusione del procedimento fissato in 180 giorni, il Presidente ai sensi dell'art.3, comma 2 lett. d), del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Co.re.com., sentiti gli altri componenti

DELIBERA

Articolo 1

1. di prendere atto delle premesse che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto.
2. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Ponte XXX, nei confronti della società Tim (Kena Mobile).
3. Ai sensi dell'art.20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.
4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 20 dicembre 2024

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

**Firmato digitalmente da
Fulvio Scarpino**

**CN = Fulvio Scarpino
C = IT**