

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 44 del 6 maggio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia (GU14/177082/2019) – XXX XXX - TIM SpA (Kena mobile).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di XXX XXX del 20/09/2019 acquisita con protocollo n. 0399081 del 20/09/2019;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Cliente richiedeva 1 linea ISDN e 1 connessioni dati. L'agente di TIM, tale G. N., attivava nr. 6 utenze.

L'utente in data 15.05.2018 (trasmessa in data 22.03.2018) richiedeva la disdetta dei servizi e richiedeva lo scioglimento del contratto per inadempienza dell'avversaria.

Il Cliente accumulava insoluti con l'avversaria (per i contratti oggetto di disdetta) per € 3.152,92, tutti maturati in seguito alla richiesta di disdetta.

Il credito intimato è totalmente inesigibile perché non ha dato azione alla richiesta di recesso, che, indipendentemente dall'inadempienza principale avversaria, avrebbe dovuto prendere corso anche nel caso in cui la Cliente avesse deciso di utilizzare le linee oggetto di disconoscimento (fatto fermamente contestato).

L'utente chiede:

- i. annullamento delle fatture;
- ii. cessazione dei rapporti ad esclusione della numerazione 0457255XXX;
- iii. liquidazione spese € 600,00.

2. La posizione dell'operatore

Dall'istruttoria eseguita da Tim è emerso che in data 30.8.2017 parte istante ha sottoscritto con TIM 2 contratti per l'attivazione di n.4 linee e più precisamente:

- 1.** Linea n. 0458001XXX linea valore isdn attivata in data 19/09/2017 da agenzia di vendita Speedy Service – cessata per morosità in data 29/08/2018;
- 2.** Linea n.045592XXX linea valore isdn attivata in data 02/11/2017 da agenzia di vendita Speedy Service – cessata per morosità in data 27/07/2018;
- 3.** Linea n.0458300XXX linea valore isdn attivata in data 02/11/2017 da agenzia di vendita Speedy Service – risaltata cessazione per NP di tipo 1 in data 25/05/2018;
- 4.** Linea n.0458000XXX Linea Tutto Fibra attivata in data 30/10/2017 – cessata per morosità in data 20/07/2018.

Relativamente all'utenza n. 0458001XXX, parte istante in data 9.11.2017 ha inviato una richiesta di trasformazione in linea valore ISDN multinumero con 4 aggiuntivi e una richiesta di attivazione della domiciliazione bancaria in data 19.11.2017.

La comunicazione di cui parla controparte del 22.3.2018 è qualificabile più come un reclamo che come una richiesta di disdetta. Non vengono indicate le linee per le quali l'istante chiedeva il recesso e l'unico riferimento è relativo ad un contratto mobile (888011548XXX).

Si evidenzia infine che, ad oggi l'utente ha maturato una morosità pari ad € 2.994,16

Tim chiede il rigetto delle domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

Le richieste del ricorrente possono essere parzialmente accolte.

Per quanto riguarda la richiesta **sub i)** si precisa quanto segue: se da un lato è oggettivamente incontestabile che l'utente, in data 30.08.17, abbia sottoscritto i due contratti, dall'altro si rileva che lo stesso ricorrente, accortosi di una fatturazione a suo dire anomala, si attivava tempestivamente per segnalare tale anomalia, dapprima provando a contattare, senza successo, l'agente commerciale di riferimento, e subito dopo, inviando a TIM, in data 22.03.18, una disdetta contrattuale.

Tale disdetta contrattuale viene interpretata da Tim come semplice reclamo, in considerazione del fatto che l'utente omette di indicare, nel dettaglio, quelle che dovevano essere le utenze fisse interessate dalla stessa disdetta.

Non si ritiene però che tale interpretazione sia condivisibile: nel momento in cui un utente chiede espressamente la disdetta del contratto, ed in tale disdetta siano chiaramente indicati il nominativo e la partita IVA e/o il codice fiscale si ritiene che tali elementi siano sufficienti all'operatore per individuare con precisione l'utente stesso, di tal ch , l'operatore, pur in assenza di una puntuale indicazione da parte del ricorrente delle utenze eventualmente oggetto della disdetta, dovr  procedere alla chiusura integrale del contratto.

Si ritiene, infatti, che nel caso *de quo*, la volont  dell'utente di chiudere ogni rapporto contrattuale sia stata chiara ed inequivocabile.

Per quanto sopra, quindi, secondo un principio ormai consolidato (*ex multis* Corecom Puglia, delibere n.5/10, n. 13/10, n. 18/10) in virt  del quale devono considerarsi come non dovute le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso, e considerato altres  che di norma l'operatore dispone di trenta giorni per processare una richiesta di disdetta, si ritiene che le fatture emesse successivamente alla data del 22.04.18 (trentesimo giorno successivo alla data del 22.03.18 in cui Tim ha ricevuto la richiesta di disdetta) debbano essere stornate.

Per quanto riguarda la richiesta **sub ii)** la stessa non pu  essere accolta, in quanto la cessazione del rapporto contrattuale attiene esclusivamente alle dinamiche afferenti al rapporto contrattuale tra le parti ed esula, pertanto, dalla competenza del CORECOM.

Per quanto riguarda la richiesta **sub iii)** si ritiene di riconoscere, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00=.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altres  illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimit  dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. la societ  Tim   tenuta:

- a) a stornare integralmente le fatture come in premessa indicate,
- b) a pagare in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 100,00= a titolo di spese di procedura;

2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorit  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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente

Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

Dott.ssa Carla Combi