

**DELIBERA N. 46/2022**

**XX/ TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/482980/2021)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 06/12/2022;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 13/12/2021 acquisita con protocollo n. 0482351 del 13/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XX6, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) con pec del 20/10/2020 trasmetteva la distinta del bonifico inerente il pagamento di 218,33 euro, a saldo delle fatture pregresse e provvedeva a recedere/risolvere il contratto;
- b) nonostante ciò, la TIM ha continuato a fatturare servizi non richiesti e non fruiti;
- c) reclamava in data 07/11/2020, tramite pec, chiedendo lo storno e la cessazione del contratto: il reclamo non è stato riscontrato e la fatturazione è proseguita.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) storno dell'insoluto;
- II) indennizzo per mancata risposta al reclamo.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la richiesta di cessazione inviata tramite pec nel novembre 2020 è da ritenersi priva di efficacia (e dunque non lavorabile) in quanto inviata da soggetto non titolare della linea; Tim pertanto ha continuato legittimamente a fatturare sino alla cessazione della numerazione, avvenuta in data 27.7.2021.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In data 22.11.2022, a fini di integrazione istruttoria, il Responsabile del procedimento chiedeva all'istante di depositare agli atti la mail e la eventuale relativa documentazione allegata, riferita alla pec del 20 ottobre 2020, di cui già risultava depositata la ricevuta di consegna. La richiesta è stata evasa in pari data.

### **3. Motivazione della decisione**

La domanda può essere accolta come di seguito precisato.

Dalla documentazione depositata all'istante in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria del 22 novembre 2022, risulta che in data 20 ottobre 2020, l'istante ha inviato

al gestore, tramite pec, una richiesta di cessazione della linea oggetto della presente controversia. A questo proposito, va evidenziato che la richiesta di recesso è firmata dall'istante e che alla stessa è allegato il documento di identità del richiedente. E' pertanto incontrovertibile che la richiesta proveniva dal cliente, a nulla rilevando l'indirizzo di posta elettronica dal quale la stessa è stata trasmessa all'operatore.

Pertanto, tenuto conto dei 30 giorni a disposizione del gestore per la lavorazione della disdetta, giusto il disposto dell'articolo 1, comma 3 del c.d. Decreto Bersani, l'istante ha diritto al rimborso/storno degli addebiti riferiti alla linea 3XX6, a decorrere dal 19 novembre 2020, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo può essere accolta, atteso che non risulta riscontrato il reclamo del 7 novembre 2020. Pertanto, tenuto conto dei parametri di cui all'articolo 12 del Regolamento indennizzi, spetta all'istante la somma di euro 300 (trecento).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli eventuali rimborsi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

### **DELIBERA**

in accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XX, via S. XX, X/A – X X, per i motivi sopra indicati

A) l'operatore Tim SpA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti alla linea X.X, a decorrere dal 19 novembre 2020, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa;
- versare all'istante la somma di euro 300,00 (trecento), ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda, sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

1. 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.

2. 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.

Perugia, 6 dicembre 2022

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

*per attestazione di conformità a quanto deliberato*

Il Dirigente  
Simonetta Silvestri

*Il Responsabile del procedimento*  
Beatrice Cairoli