

DELIBERA N. 14/2023/DEF

**XXX XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/552942/2022)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 07/03/2023;

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 la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXX XXX del 26/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza GU14/552942/2022 presentata in data 26 settembre 2022, l'Utente, sig. XXXXXX XXXXXX precisava che: a) nel novembre 2019 aveva stipulato un contratto con l'Operatore per il servizio voce e dati, chiedendo espressamente il mantenimento della precedente numerazione fissa (XXXXXX) e la non necessità di ricevere il modem; b) la documentazione contrattuale non è mai pervenuta all'Utente; c) in data 8 novembre 2019, a seguito dell'intervento tecnico dell'Operatore, veniva consegnato il modem e veniva attribuita alla linea fissa una nuova numerazione (XXXXXXX), attribuzione che, a dire del tecnico intervenuto, risultava essere una procedura normale e meramente temporanea; d) in data 9 novembre 2019, inviava richiesta di recesso ex artt. 52 e ss. Codice del Consumo, ritenendo che, a fronte del cambio di numerazione, l'Operatore avesse attivato un contratto diverso rispetto a quello sottoscritto; e) la settimana successiva all'esercizio del diritto di recesso, la numerazione fissa tornava ad essere quella originaria (ovvero XXXXXX), ma, ritenendo di essere privo di un contratto telefonico, veniva sottoscritto, a nome di XXXXX XXXXX, un nuovo contratto con l'Operatore che veniva attivato in data 2 dicembre 2019; f) le problematiche sorgono quando, nonostante i numerosi contatti telefonici con l'Operatore, veniva recapitato un sollecito di pagamento per la complessiva somma pari ad € 639,96 relativo all'utenza XXXXXX; g) nonostante le rassicurazioni ricevute telefonicamente dall'Operatore, in data 1° agosto 2022, l'Utente riceveva un nuovo sollecito di pagamento per il complessivo importo pari ad € 400,83, anch'esso riferito all'utenza XXXXXX.

Alla luce di tali circostanze, l'Utente chiedeva: a) l'annullamento di tutte le fatture pendenti; b) il risarcimento del danno morale e del danno derivante dalla perdita di tempo, quantificato nella somma onnicomprensiva pari ad € 2.500,00; c) "pulizia di qualsiasi registro che riporti il mio nome tra i debitori o comunque possa limitare i miei acquisti futuri". L'Utente con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, ribadiva quanto dedotto nell'istanza introduttiva e precisava che il recesso esercitato in data 9 novembre 2019 deve essere qualificato come recesso ex artt. 52 e ss. Codice del Consumo.

In data 26 settembre 2022, il diverso Utente XXXX XXXX presentava un'istanza di definizione (GU14/552932/2022) che conteneva i medesimi fatti, le medesime allegazioni documentali e le medesime richieste dell'istanza GU14/552942/2022.

2. La posizione dell'operatore

Tim S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.). In particolare, l'Operatore precisava, sia in relazione al procedimento GU14/552942/2022 sia in relazione al procedimento GU14/552932/2022: a) la carenza di legittimazione passiva dell'Operatore il quale aveva, nel dicembre 2021, ceduto il credito vantato nei confronti dell'Utente per una somma pari ad € 400,83, su un insoluto di € 639,96; b)

l'inammissibilità della richiesta risarcitoria. Alla luce di tali argomentazioni, l'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Utente.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. In rito: in data 21 febbraio 2023 veniva disposta, ai sensi dell'art. 18, comma 4, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int., la riunione dei procedimenti GU14/552942/2022 e GU14/552932/2022 alla luce dell'identità oggettiva degli stessi. Infatti, entrambi i procedimenti hanno ad oggetto le medesime domande fondate su identici documenti e risultano essere riferiti alle stesse utenze, tutte riconducibili a XXXXXX XXXXXX.

Nel merito:

1. la domanda relativa all'annullamento di tutte le fatture pendenti deve essere circoscritta alle fatture riferite all'utenza XXXXXX. Si evidenzia che le vicende relative alla cessione del credito – invocata dall'Operatore – esulano dalla competenza di questa Autorità. Inoltre, consolidata giurisprudenza di legittimità ritiene che il debitore conservi le eccezioni opponibili al cedente anche nei confronti del cessionario (cfr, da ultimo, Cass. Civ., sez. III, ord. 7 giugno 2018, n. 14729 e giurisprudenza ivi citata); pertanto l'utente ha interesse che venga accertata la legittimità della debenza delle somme in contestazione, a prescindere dalle vicende successive che interessano i diritti di credito che ne discendono. Ciò premesso, appare pacifico – in quanto non contestato da Tim – che l'Operatore, con una scelta unilaterale, abbia attivato la numerazione XXXXXX e abbia continuato ad emettere fatture nonostante l'espressa richiesta di recesso effettuata dall'Utente in data 9 novembre 2019. Pertanto, l'Utente ha dimostrato l'assenza di volontà di attivare e di mantenere attiva l'utenza XXXXXX e l'Operatore non ha dimostrato la legittimità dell'attivazione e della fatturazione riferita alla predetta utenza.

Alla luce di tali circostanze, è possibile affermare l'illegittimità della pretesa creditoria dell'Operatore nei confronti dell'Utente e il conseguente diritto di quest'ultimo a ottenere lo storno e/o il rimborso di quanto illegittimamente addebitatogli;

2. la domanda relativa al risarcimento del danno morale e del danno derivante dalla perdita di tempo deve essere, in via preliminare, riqualificata, alla luce del principio del favor utentis, come richiesta di riconoscimento degli indennizzi previsti dall'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. Sulla base di quanto rilevato al punto 1., si ritiene che, nel caso in esame, possa essere invocata la fattispecie prevista dall'art. 9, comma 1, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. corrispondente all'attivazione non richiesta di servizi. Con riferimento al quantum, l'indennizzo dovuto risulta pari a € 150,00 (centocinquanta/00) – corrispondente ai € 5,00 pro die moltiplicati per i 15 giorni di attivazione non richiesta (la tempistica è stata sommariamente indicata dall'Utente in due settimane, e non essendo stata oggetto di alcuna contestazione da parte dell'Operatore, deve considerarsi pacifica), per ciascun servizio –;

3. la domanda relativa alla “pulizia di qualsiasi registro che riporti il mio nome tra i debitori o comunque possa limitare i miei acquisti futuri” non merita accoglimento in

quanto formulata in maniera del tutto generica e priva di riscontri probatori idonei ad indicare l'effettivo inserimento dell'Utente in database che possano arrecare un pregiudizio.

DELIBERA

1. Tim S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza depositata in data 26 settembre 2022, è tenuta a: a) corrispondere a favore dell'istante XXXXX XXXXX l'importo di € 150,00 (centocinquanta/00), quale indennizzo ex art. 9, comma 1, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo; b) stornare e/o rimborsare le somme fatturate in riferimento all'utenza XXXXXX - nel caso di rimborso, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo.

2. Tim S.p.A., è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, Dlgs. 8 novembre 2021, n. 207.

4. 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.

Milano, 7 marzo 2023

IL PRESIDENTE