

DELIBERA N. 57/2024

**xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/453817/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 07/05/2024;

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, 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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di xxxxxxxxxxxxxxxxxxx del 04/09/2021 acquisita con protocollo n. 0352357 del 05/09/2021;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla dott.ssa Arianna Abbruzzese, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "La TIM SPA nonostante la cessazione dell'attività di Bar avvenuta in data 28/12/2017, l'invio della raccomandata in data 04/03/2019 per la disdetta della linea telefonica fissa situata nel locale per cui e' cessato il possesso, la lettera di diffida inviata il 23.03.2020 alla TIMA SPA e alla AGCOM via pec, continua a non dare corso alle richieste di cessazione del rapporto contrattuale avanzate dalla sottoscritta, a non rimborsare le somme indebitamente versate, per mancanza del possesso dell'immobile e per cessazione dell'attività, ma cosa ancor più grave continua ad inviare richieste di pagamento tramite fatture ricevute nel 2020 e 2021". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula la seguente richiesta: "La restituzione dell'importo di € 350,00 versato indebitamente per non avere avuto più il possesso del locale in cui era situata l'utenza per cui è avvenuta la disdetta per raccomandata o in alternativa l'applicazione del regolamento indennizzi (art. 9) per sanzionare le violazioni commesse dal gestore per aver mantenuto un servizio non richiesto per il quale risulta notificata raccomandata di disdetta da parte della sottoscritta. si evidenzia al tal proposito che la stessa TIM ha riconosciuto di dover procedere a stornare € 700,00 per fatture emesse nel 2020 e 2021 (dopo la disdetta) e riferite a prestazioni inesistenti. Ai sensi del regolamento va risarcito all'utente una indennità giornaliera per tutti i giorni trascorsi dal ricevimento della disdetta fino alla data di effettiva esecuzione della richiesta del cliente. ad oggi nessun provvedimento risulta comunicato dalla TIM in relazione alla disdetta e continua ad emettere indebitamente fatture per prestazioni mai erogate. Poiché la quantificazione di tale indennizzo è più onerosa per il gestore in via equitativa è stato proposto (ma non accolto) il ristoro dell'importo € 350,00 di quanto indebitamente versato. Si rimette alla decisione di codesto ill.mo organo la decisione sulla scelta dell'ammontare dell'indennità di risarcimento spettante o la restituzione dell'indebito".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che l'OL di cessazione dell'utenza in contestazione risulta emesso in data 17.05.2021. A seguito della ritardata cessazione la società convenuta, come da normativa vigente, ha provveduto alla diminuzione dei conti emessi successivamente alla richiesta. Sono stati annullati i deconti scoperti di dicembre 2019 e dicembre 2020 (entrambi di € 350,00) per la somma totale di € 700,00. Ebbene, appare opportuno evidenziare che, avendo la società convenuta, già provveduto alla sistemazione contabile, all'istante non spetta nessun tipo di indennizzo. In punto si rileva la Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, la quale non prevede nessun indennizzo, in caso di ritardata disdetta dell'utenza telefonica, ma solo lo storno delle fatture emesse successivamente alla richiesta di cessazione. L'esclusione di indennizzi per la fattispecie oggetto della presente istanza è stata acclarata anche da diverse delibere AGCOM, le quali hanno asserito che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di fatturazione, non risulta oggettivamente apprezzabile, e non può essere ricondotta nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazione elettronica (Delibera AGCOM n.14/15/CIR e n. 18/16/CIR). Tale orientamento è stato confermato da una Determina del Co.re.com Calabria n. 450/16, con la quale si è respinta la richiesta di indennizzo in caso di ritardata cessazione linea. Alla luce di quanto esposto, atteso lo storno delle fatture già effettuato, l'istante, non ha diritto a nessun indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale".

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. L'istante rappresenta la cessazione dell'attività di bar avvenuta in data 28.12.2017 (come ricavabile da comunicazione dell'Inps del 23 febbraio 2018, in atti) e l'invio della raccomandata in data 04.03.2019 per la disdetta della relativa linea telefonica fissa. La disattivazione sarebbe avvenuta, secondo quanto dichiarato dal medesimo gestore, soltanto in data 17/05/2021. Parte istante, pertanto, lamenta la ritardata lavorazione della disdetta e la riscossione da parte del gestore di corrispettivi per un servizio di cui non ha usufruito a decorrere da dicembre 2017. Sul punto, l'operatore eccepisce di aver provveduto all'annullamento dei deconti scoperti di dicembre 2019 e dicembre 2020 (entrambi di € 350,00) per la somma totale di € 700,00. Tuttavia l'istante ha negato (come risulta, da ultimo, dal verbale di udienza di discussione del 05.04.2022) la ricezione delle note di credito a comprova dell'asserito storno dei conti emessi successivamente alla richiesta di disdetta. Ciò posto, considerato che la disdetta è stata richiesta dall'utente solo nel marzo 2019, risultano legittime le fatture emesse dall'operatore fino all'esercizio del recesso, di talché la domanda di rimborso dell'importo di euro 350,00 riferito (come ricavabile dal formulario UG/352215/2020), alla fattura n. TS00000223 di € 350,00 del 07/01/2019, non può essere accolta. Di contro, non avendo l'operatore fornito ragioni giustificative in ordine alla ritardata lavorazione

della disdetta, nonché alcuna prova documentale riguardante l'asserito storno delle fatture riferite al 2019 e 2020, può riconoscersi il rimborso e/o lo storno degli importi addebitati successivamente alla data del 05/04/2019, ossia decorsi 30 giorni previsti per la lavorazione della richiesta di cessazione del servizio (inviata, sulla base delle evidenze documentali, in data 06.03.2019), con chiusura del ciclo di fatturazione e regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'utente. In merito alla richiesta di indennizzo per mancata lavorazione della disdetta, si evidenzia che, in base all'orientamento dell'Agcom, la mancata lavorazione del recesso da parte dell'operatore non è riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo né è suscettibile di applicazione in via analogica di altra voce indennizzatoria. Con la disdetta contrattuale, infatti, l'utente che manifesta la volontà di rinunciare alla prestazione può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute; disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico (cfr. Del. 84/14/CIR). Purtroppo, stante l'irregolare emissione di fatture da parte del gestore, deve trovare applicazione, anche in base all'orientamento dell'Autorità (cfr. Delibera n. 109/22/CONS), nel caso di specie, la disposizione contenuta all'art. 1 comma 292, della L. 160/2019 a mente della quale: "Nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei congruagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro." Alla luce di quanto sopra, può riconoscersi, a carico di TIM, in favore dell'istante, la somma di € 100,00 (cento/00) per indebita fatturazione ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, TIM S.p.A (Kena mobile) è tenuta allo storno e/o rimborso, a mezzo assegno o bonifico bancario, dei deonti relativi al periodo successivo alla data del 05/04/2019, con chiusura del ciclo di fatturazione e regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'utente, nonché a corrispondere l'importo di € 100,00 (cento/00) per indebita fatturazione ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019.

2. 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.
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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Bari, 07 maggio 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco