

**DELIBERA N. 30/2021**

**XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/315327/2020)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 08/06/2021;

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 09/08/2020 acquisita con protocollo n. XX del 09/08/2020;

VISTI gli atti del procedimento e la proposta di conclusione del procedimento del 3 giugno 2021, trasmessa al Comitato in pari data;

PRESO ATTO della suddetta proposta;

RITENUTO di modificare la proposta medesima come segue: “Per quanto concerne la linea XX, la domanda di storno delle rate del router e dei costi di attivazione può esser accolta in quanto, a fronte della contestazione dell'utente, l'operatore non ha fornito la prova della debenza dei relativi costi. A questo proposito, infatti, le Sezioni Unite della Corte di Cassazione, con la sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr. sentt. nn. 2387/2004, 1743/2007, 9351/207, 26953/2008, 15677/2009 e 936/2010, nonché Cass., 20 gennaio 2015, n. 826), hanno stabilito che il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, o anche per l'inesatto adempimento, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare il mero inadempimento della controparte, gravando poi sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento. Allo stesso modo, il gestore non ha provato che la somma richiesta a titolo di “Cessazione anticipata della linea” sia dovuta e sia stata calcolata secondo quanto stabilito dall'articolo 1, comma 41, lett. b) della legge n. 124/17, la quale ha inserito all'articolo 1 del c.d. Decreto Bersani il comma 3-ter che, oltre a stabilire il limite di durata di 24 mesi per i contratti comprensivi di offerte promozionali, ha statuito, in ossequio ai principi di equità e proporzionalità, che, in caso di risoluzione anticipata, gli eventuali relativi costi devono essere equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta. Per quanto precede, l'istante ha diritto allo storno/rimborso delle somme riguardanti i costi di attivazione, le rate residue del router ed i costi di cessazione anticipata di cui alla fattura n. XX del 6 giugno 2019, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione contabile ed amministrativa dell'utente”;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, in relazione alle utenze di tipo affari XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) nel gennaio 2019 veniva contattato da Tim per passare alla fibra e ricevere un modem, quest'ultimo gratuito; l'intera operazione avrebbe dovuto essere senza alcun aggravio di spesa;

b) al ricevimento della prima fattura si avvedeva dell'addebito delle rate del modem e dei costi di attivazione;

c) contattava il call center, tuttavia non riceveva risposte esaustive;



- d) per questi motivi, il 5 marzo 2019 inviava disdetta tramite racc. A/R;
- e) nel giugno seguente riceveva fattura con addebitati i costi connessi al recesso e poi solleciti di pagamento;
- f) in relazione alla linea XXX, nell'ottobre 2019 riscontrava problemi di connessione, il segnale era lento e discontinuo e si verificavano anche complete interruzioni del servizio;
- g) nonostante i reclami al call center, la situazione non si risolveva e per questo nel dicembre 2019 passava ad altro operatore.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) cessazione del contratto in esenzione costi;
- II) storno dell'insoluto sino alla fine del ciclo di fatturazione, con ritiro della pratica recupero crediti e la cancellazione da Simoitel;
- III) indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti, per pratica commerciale scorretta, per errata informazione commerciale, per errata fatturazione;
- IV) indennizzo per malfunzionamento;
- V) indennizzo per mancata risposta ai reclami.

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

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

- 1) la linea XX era un'utenza di tipo SIMPLEX – RTG con servizio TUTTO SENZA LIMITI 20 MEGA convertita TUTTOFIBRA in data 25 gennaio 2019 e poi cessata il 24 aprile 2019 su richiesta dell'istante. In data 16 gennaio 2019 veniva attivata telefonicamente il servizio Fibra - TUTTOFIBRA+SUPERFIBRA con TuttiMobili e veniva dunque inviata una e-mail, in pari data, in cui erano riepilogate le condizioni economiche dell'offerta accettata;
- 2) i costi addebitati erano conformi a quanto pattuito;
- 3) in data 16 gennaio 2019 veniva attivata telefonicamente il servizio Fibra - TUTTOFIBRA+SUPERFIBRA con TuttiMobili e nella stessa data, tramite mail, venivano riepilogate le condizioni economiche dell'offerta accettata;
- 4) la linea XX, era un'utenza di tipo SIMPLEX – RTG con servizio TUTTO SENZA LIMITI 20 MEGA convertita il 28/09/2018 e cessata il 12/01/2020 per passaggio verso altro gestore;
- 5) nei sistemi TIM non sono presenti segnalazioni di guasto nel periodo ottobre-dicembre 2019.

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

## **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere in relazione alla richiesta di chiusura dei contratti in quanto l'operatore, non contestato dall'istante,

dichiara che la linea 075959517 è stata chiusa il 24 aprile 2019 e la linea XX è stata chiusa il 12 gennaio 2020.

Passando al merito, la domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito specificati.

Per quanto concerne la linea XX, la domanda di storno delle rate del router e dei costi di attivazione può esser accolta in quanto, a fronte della contestazione dell'utente, l'operatore non ha fornito la prova della debenza dei relativi costi. A questo proposito, infatti, le Sezioni Unite della Corte di Cassazione, con la sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr. sentt. nn. 2387/2004, 1743/2007, 9351/207, 26953/2008, 15677/2009 e 936/2010, nonché Cass., 20 gennaio 2015, n. 826), hanno stabilito che il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, o anche per l'inesatto adempimento, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare il mero inadempimento della controparte, gravando poi sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Allo stesso modo, il gestore non ha provato che la somma richiesta a titolo di "Cessazione anticipata della linea" sia dovuta e sia stata calcolata secondo quanto stabilito dall'articolo 1, comma 41, lett. b) della legge n. 124/17, la quale ha inserito all'articolo 1 del c.d. Decreto Bersani il comma 3-ter che, oltre a stabilire il limite di durata di 24 mesi per i contratti comprensivi di offerte promozionali, ha statuito, in ossequio ai principi di equità e proporzionalità, che, in caso di risoluzione anticipata, gli eventuali relativi costi devono essere equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta.

Per quanto precede, l'istante ha diritto allo storno/rimborso delle somme riguardanti i costi di attivazione, le rate residue del router ed i costi di cessazione anticipata di cui alla fattura n. XM00001285 del 6 giugno 2019, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Per quanto concerne poi le contestazioni riferite alla numerazione X/X, si osserva quanto segue.

In data 21 ottobre 2019 l'istante rimetteva all'operatore, via fax, un reclamo per malfunzionamento, rilevando che il servizio, oltre ad essere lento, era a volte del tutto assente, a volte discontinuo.

Poichè l'operatore, in sede di memorie difensive, non ha fornito alcuna documentazione idonea a dimostrare la regolare e continua fornitura del servizio, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 2 del Regolamento indennizzi, applicato in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3 del medesimo Regolamento. Pertanto, tenuto conto del fatto che l'operatore, non contestato, dichiara che la linea è passata ad altro gestore il 12 gennaio 2020, spetta all'istante la somma di euro 618 (3 euro/die X 2 X 103 gg).

Va inoltre riconosciuto l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 21 ottobre 2019 e pertanto, tenuto conto del fatto che il contratto è cessato, come detto, il 12 gennaio 2020, va riconosciuta all'utente, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 132,50 (2,50 euro/die X gg, scorporando i 30 giorni liberi previsti a

favore della società per la gestione del recesso e quindi calcolati a decorrere dal 20 novembre 2019).

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, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate 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 parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XX, via XX – XX (Perugia), per i motivi sopra indicati;

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

- effettuare gli storni/rimborsi nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente;
- versare all'istante la somma di euro 618 (seicentodiciotto), a titolo di indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma 2 e 13, con a 3 del Regolamento indennizzi;
- versare all'istante la somma di euro 132,50 (centotrentadue//50), a titolo di indennizzo, 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.

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.

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, 8 giugno 2021

IL PRESIDENTE  
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente  
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento  
Beatrice Cairoli