

**DELIBERA N. 27/2021**

**XX/TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/310856/2020)**

**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 Assemblies 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 28/07/2020 acquisita con protocollo n. XX del 28/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, in relazione alle linee di tipo affari XX e XX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) non è stato ricevuto il rimborso per ritardo nella cessazione dei contratti Power 1107672 dell'importo di 594,02 euro, con riferimento al periodo 1.5.2016 – 25.10.2017;
- b) vi è stata la tardiva risposta ai reclami di aprile e novembre 2018;
- c) sono stati effettuati addebiti su servizi non richiesti (fatt. nn. XX e XX per la linea XX (non in uso all'azienda);
- d) parimenti, sono stati effettuati addebiti per servizi non richiesti (fatt. nn. XX e XX per l'utenza XX (non in uso all'azienda).

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) versamento della somma di euro 594,02;
- II) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- III) cessazione dei servizi non richiesti;
- IV) rimborso per gli addebiti riferiti ai servizi non richiesti da luglio 2018 sino alla data della domanda.

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

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

- 1) Tim ha già emesso la nota di credito di importo pari ad euro 594,02 euro per il ritardo nella cessazione dei contratti Power, a copertura della morosità esistente;
- 2) circa le fatture contestate, la situazione è la seguente:
  - XX – fattura di chiusura linea XX (spedizione fattura e ritardato pagamento); - XX - XX conto 1/19 (spedizione fattura e ritardato pagamento);
  - l'utenza XX risulta cessata e non più in visione nei sistemi TIM;
  - fatture : XX -XX (spedizione fattura e ritardato pagamento);
  - fatture XX – XX (spedizione fattura e ritardato pagamento).

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 cessazione della linea XX, posto che l'operatore, non contestato in punto dall'utente, dichiara che detta numerazione "risulta cessata e non più in visione nei sistemi Tim" (memoria difensiva di Tim).

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

Risulta pacifico fra le parti, con riguardo alla linea XX, che i contratti Power 1107672 sono stati cessati con ritardo, tenuto conto che la richiesta di cessazione è stata inviata all'operatore via fax in data 12 aprile 2016.

In particolare, nella nota di Tim del 24 febbraio 2019, è lo stesso operatore a dichiarare di "aver dato corso al rimborso per l'importo di 594,02 iva inclusa" e che tale somma sarebbe stata "ricevuta tramite assegno, detraendo da tale importo le somme eventualmente dovute".

In relazione a tanto, tenuto conto del fatto che l'istante dichiara di non aver mai ricevuto detto importo e considerato che Tim, nelle proprie difese, si è limitata ad affermare di aver emesso nota di credito "di importo pari ad euro 594,02, per il ritardo nella cessazione dei contratti Power", senza tuttavia fornire alcuna prova, né della corresponsione della somma, né della emissione della nota di credito, si ritiene fondata la richiesta di versamento della somma di 594,02 euro.

Per quanto poi concerne le contestazioni riferite alla linea XX, si osserva quanto segue.

L'istante, nel formulario GU14, dichiara di non averne mai chiesto l'attivazione e chiede pertanto lo storno/rimborso dei relativi addebiti.

La richiesta appare meritevole di accoglimento. Si evidenzia infatti che, a fronte di tale contestazione, in sede di memorie difensive, il gestore si è limitato a dichiarare che le fatture contestate sono l'una la fattura di chiusura e l'altra il conto n. 1/19.

In tal modo, non è stata fornita alcuna dimostrazione né della volontaria attivazione del servizio da parte del cliente, né, comunque, della correttezza comunque degli addebiti contestati, posto che, come noto, la fattura costituisce solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni eseguite, incombendo sull'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della documentazione contabile (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

Per questo motivo, l'istante ha diritto allo storno/rimborso delle somme addebitate nelle fatture nn. XX e XX, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Non può invece essere accolta la richiesta di storno/rimborso delle fatture nn. XX e XX in quanto tali fatture non contengono costi riferiti a canoni ma solo spese di spedizione fattura ed indennità di ritardato pagamento riferiti a conti che non sono oggetto della presente contestazione.

In relazione alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, si evidenzia quanto segue.

I reclami depositati agli atti, datati 26 settembre 2017 e 4 ottobre 2018, asseritamente inviati via pec, risultano sguarniti delle ricevute di consegna al gestore, pertanto non potranno essere utilmente considerati ai fini dell'erogazione del relativo indennizzo.

Dalla nota del 24 febbraio 2019 di Tim, invece, risulta essere stata inviata una contestazione in data 13 novembre 2018, riscontrata evidentemente oltre i 30 giorni liberi previsti a favore del gestore per fornire risposta alla segnalazione del cliente.

Pertanto, tenuto conto dei suddetti 30 giorni, si ritiene spetti all'istante, ai sensi dell'articolo 12 del regolamento indennizzi, la somma di euro 260 (calcolati in ragione di 2,50 euro/die X 104 gg., considerando che il 24 febbraio 2019 era domenica).

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 dalla XX, via XX – 06128 Perugia,

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

- effettuare lo storno/rimborso di quanto addebitato nelle fatture nn. XX e XX, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;

- versare all'istante la somma di 594,02 (cinquecentonovantaquattro/02) euro;

- corrispondere all'istante la somma di euro 260 (duecentosessanta), 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