

DELIBERA N. 54/2020

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/275437/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 8/09/2020;

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 modificato 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. 296/18/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 06/05/2020 acquisita con protocollo n. XXX del 06/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

a) L'istante, in relazione alla numerazione di tipo "affari" XXX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

b) nonostante l'esercizio del diritto di recesso ai sensi dell'articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, l'operatore addebitava le somme relative al router ed alla disattivazione del contratto.

In base a tali premesse, l'istante chiede lo storno dell'intera posizione debitoria sino a fine ciclo fatturazione ed il ritiro della pratica di recupero del credito.

2. La posizione dell'operatore

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

1) nella fattura contestata sono stati addebitati correttamente sia i canoni di abbonamento sino alla data di cessazione del contratto 2019, sia le rate residue dell'apparato router in vendita rateale (pari ad € 135,00);

2) non sono stati addebitati costi di recesso.

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

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere parzialmente accolta nei limiti e nei termini di seguito chiariti.

L'istante ha versato agli atti del fascicolo la comunicazione di disdetta inviata via pec all'operatore il 14 dicembre 2018, effettuata ai sensi dell'articolo 70, comma 4 delle Comunicazioni elettroniche. L'operatore non ha avanzato contestazioni in ordine alla disdetta, né con riguardo, ad esempio, alla sua tempestività, né alla sua ricezione; al

contrario, la nota depositata dal Tim *sub doc.* 2), datata 19 gennaio 2019, dimostra indirettamente il corretto invio e la regolare ricezione della disdetta del contratto.

Nelle proprie difese, Tim si è limitata ad affermare la legittimità degli importi addebitati nel conto di chiusura n. 4/19, senza tuttavia produrre alcunché a sostegno dei propri assunti. Né, in tal senso, risulta illuminante il riscontro al reclamo di cui alla nota del 5 agosto 2019, ove, analogamente, il gestore afferma la correttezza degli addebiti, limitandosi a dichiararli, genericamente, conformi alle previsioni contrattuali.

In relazione a tanto, l'articolo 70, comma 4 citato, stabilisce espressamente che il recesso esercitato ai sensi di detta disposizione comporta la chiusura del contratto "senza penali né costi di disattivazione", pertanto gli addebiti contestati concernenti i costi di disattivazione vanno stornati, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Per quanto concerne i costi del router, pure contestati sia in questa sede, che nel reclamo del 23 luglio 2019, il gestore non ha dimostrato la loro debenza, in quanto non ha depositato, ad esempio, la copia del contratto corredata del relativo piano tariffario e degli eventuali costi degli apparati, dell'eventuale rateizzazione con l'indicazione del numero e dell'importo di ciascuna rata e delle rate residue, limitandosi, anche in questo caso, ad affermare la correttezza del proprio operato.

Per questi motivi, le somme riguardante il router di cui alla fattura n. XXX del 6/6/2019 vanno stornate, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

Le altre somme di cui alla fattura sopra menzionata non costituiscono oggetto di contestazione (nel formulario GU14 si fa infatti riferimento all'acquisto del router ed ai costi di disattivazione) e pertanto non costituiranno oggetto della presente decisione.

DELIBERA

Articolo 1

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla XXX, via XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare gli importi di cui alla fattura n. XXX del 6/6/2019 limitatamente alle seguenti voci: "Acquisto router WiFi", "Costo disattivazione linea", "Costo disattivazione servizio", con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;

- il rigetto delle altre richieste.

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, 8/9/2020

IL PRESIDENTE