

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Componenti	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Claudio Giulio Rizzato

Deliberazione n. 69 del 8 settembre 2021

OGGETTO: Definizione della controversia XXX SRL / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/364939/2020)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda		X
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di XXX SRL del 10/12/2020 acquisita con protocollo n. 0522930 del 10/12/2020;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente dichiara che nonostante abbia richiesto, tramite PEC, la cessazione delle utenze, continua a ricevere fatture.

L'utente chiede:

- i. l'annullamento delle fatture emesse;
- ii. la restituzione degli importi pagati;
- iii. l'indennizzo dovuto.

2. La posizione dell'operatore

Nel merito delle contestazioni avversarie, l'istante aveva presentato, in data 07/04/20, istanza di conciliazione UG/264688/2020, integrata il 15/04/20, in cui lamenta la mancata cessazione di diverse utenze. Tale istanza è stata chiusa il 16/12/20 con rinuncia del Cliente. Nelle note del conciliatore è indicato che il Cliente rinuncia in quanto ha già in corso GU14 per altra istanza UG/296386/2020. Successivamente, in data 24/06/20, il cliente presenta istanza di conciliazione UG/296386/2020, chiusa con mancato accordo il 28/10/20, per decorrenza termini e nel formulario contestava la mancata cessazione della linea 041275XXXX, negli allegati del fascicolo però inserisce le richieste di recesso inoltrate anche per altre linee: 01/10/19 PEC con richiesta cex 041275XXXX 06/11/19 PEC con richiesta cex 041524XXXX 07/11/19 PEC con sollecito cex 041522XXXX del 01/10/19 26/11/19 PEC con richiesta cex 041523XXXX-XXXX-XXXX-XXXX e 041528XXXX 05/12/19 PEC con richiesta cex 041523XXXX-XXX-XXX, 041528XXXX e 04153XXXX (forse intendevano la 041523XXXX) 16/12/19 PEC con richiesta cex 041268XXXX 15/01/20 PEC con richiesta cex 041528XXXX-041277XXXX-041277XXXX- 041522XXXX-041522XXXX e 041522XXXX 15/01/20 PEC con richiesta cex 041524XXXX 15/01/20 PEC con richiesta cex 041524XXXX-XXX-XXX e 04172XXXX 17/01/20 PEC con richiesta cex 041524XXXX-041524XXXX 24/01/20 PEC con richiesta cex 041237XXXX 31/01/20 PEC con richiesta cex 041528XXXX 31/01/20 PEC con richiesta cex 041522XXXX 31/01/20 PEC con richiesta cex 041520XXXX-041268XXXX 21/02/20 PEC con richiesta cex 041528XXXX 06/04/20 PEC con richiesta cex 041524XXXX-041524XXXX-04171XXXX- 041524XXXX-041528XXXX-041523XXXX 06/04/20 PEC con richiesta cex 041524XXXX-041277XXXX-041520XXXX-041241XXXX-04140XXXX-041241XXXX-041237XXXX-041528XXXX 21/04/20 PEC con richiesta cex 041528XXXX 05/05/20 PEC con richiesta cex 041524XXXX-XXX-041277XXXX 05/05/20 PEC con richiesta cex 041520XXXX-04172XXXX. L'istante contesta l'addebito di € 201,89 relativo all'utenza 041241XXXX e relativa fattura 8E00440480, in quanto sono stati fatturati canoni non dovuti e pertanto da stornare in quanto la comunicazione di disdetta ci è stata inviata in data 06/04/2020. Dalle verifiche effettuate, la richiesta di cessazione della linea 041241XXXX è stata presentata in data 06/04/20 e la linea rtg viene fatturata fino al 31/05/2020, ma il cliente avrebbe dovuto pagare fino al 06/05, per cui TIM predispone nota credito come segue: linea telefonica affari abbonamento 01/04/20 - 31/05/20 1 80,54/31= 2.59*24= 62.16 - TIM Safe Web Abbonamento 01/04/20 - 31/05/20 1 6,00/31=0.19* 4.56 - Tutto Senza Limiti Adsl Abbonamento 01/04/20 - 31/05/20 1 54,26-18.06= 36.20/31= 1.16*24= 27.84. Per cui € 115,36 iva inclusa di nota di credito. Il cliente, poi, ha reclamato la mancata cessazione della linea richiesta con pec 1-13317548214 del 06/04/2020 e TIM, effettuate le verifiche, ha ritenuto il reclamo fondato, emettendo ordine di cessazione della linea e ndc a storno dei canoni addebitati successivamente al 30/04/2020. si inserisce fermo ced per prossima fattura: N.d.c. 69000900020201100001869 su 4/20 per euro 85,89 tot

69000900020201100001873 su 5/20 per euro 176,53 tot 69000900020201100001879 su 6/20 per euro 182,63 Ed ancora, il cliente ha reclamato la mancata cessazione della linee 041524XXXX 041523XXXX 04171XXXX 041524XXXX 041524XXXX 041528XXXX 041524XXXX richiesta con pec 1-13317548214 del 06/04/2020 e anche in questo caso il reclamo è fondato. Le linee 041524XXXX -041523XXXX - 04171XXXX - 041524XXXX - 041524XXXX, tuttavia, erano già state cessate per morosità. TIM ha emesso ol di cessazione per le linee 041524XXXX e 041528XXXX e ndc a storno canoni addebitati successivamente al 30/04/2020 ndc: 69000900020201100001901 su 4/20 euro 64,62 linea 041524XXXX 1907 su 5/20 euro 129,25 linea 041524XXXX 1910 su 6/20 euro 129,25 linea 041524XXXX 1915 su 4/20 euro 55,57 linea 041523XXXX 1917 su 5/20 euro 111,14 linea 041523XXXX 1919 su 6/20 euro 111,14 linea 041523XXXX 1922 su 4/20 euro 74,91 linea 04171XXXX 1926 su 5/20 euro 149,82 linea 04171XXXX 1929 su 6/20 euro 149,82 linea 04171XXXX 1988 su 4/20 euro 95,29 linea 041524XXXX 1990 su 5/20 euro 190,58 linea 041524XXXX 1993 su 6/20 euro 190,58 linea 041524XXXX 2003 su 4/20 euro 68,28 linea 041524XXXX 2007 su 5/20 euro 136,57 linea 041524XXXX 2009 su 6/20 euro 136,57 linea 041524XXXX 2014 su 4/20 euro 54,90 linea 041528XXXX 2018 su 5/20 euro 109,80 linea 041528XXXX 2023 su 6/20 euro 109,8 linea 041528XXXX 2030 su 4/20 euro 68,28 linea 041524XXXX 2033 su 5/20 euro 136,57 linea 041524XXXX 2036 su 6/20 euro 136,57 linea 041524XXXX In data 30/12/20 è stata disposta la cessazione delle linee 041524XXXX e 041522XXXX, espletata il 31/12/20 e in data 04/01/21 è stato sollecitato l'espletamento della cessazione automatica linea 041277XXXX, già disposta in data 16/12/20. Si conferma, pertanto, la ritardata cessazione per quasi tutte le linee contestate (nel formulario è indicata solo la linea 041275XXXX, ma negli allegati del fascicolo di I istanza sono inserite tra gli allegati copia delle richieste di cessazione di diverse altre linee). La linea 041277XXXX, ad oggi, è ancora attiva a seguito di anomalia tecnica, già in lavorazione. Le linee 041277XXXX-041277XXXX-041520XXXX-041522XXXX-041523XXXX- 041524XXXX-041524XXXX-041524XXXX sono invece state cessate a dicembre 2020. Deve pertanto ancora essere emessa fattura di cessazione. Dai conteggi effettuati, al netto di quanto già fatto dal servizio clienti, ad oggi l'istante ha diritto ad uno storno complessivo (fino al 1° bimestre 2021 compreso) di € 18.750,40 i.i. Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per riconoscere indennizzi in quanto non previsti in caso di ritardata cessazione della linea. Per tutto quanto sopra esposto, Telecom Italia S.p.A. chiede all'AGCOM di voler: - nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste del ricorrente possono essere parzialmente accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) relativa allo storno delle fatture emesse dopo le disdette contrattuali, si richiama un principio ormai consolidato (ex multiis Corecom Puglia, delibere n.5/10, n. 13/10, n. 18/10) in virtù del quale devono considerarsi come non dovute le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso, e considerato, altresì, che di norma l'operatore dispone di trenta giorni per processare una richiesta di disdetta (decorrenti dal ricevimento della stessa), sulla scorta della documentazione presentata in atti dal ricorrente, si ritiene che Tim debba procedere allo storno delle fatture emesse, al netto di eventuali note di credito già emesse, come di seguito specificato: storno delle fatture emesse a far data dal 06.12.2019 (recesso inviato in data 06.11.2019) per le utenze 041 524XXXX, 041 275XXXX; storno delle fatture emesse a far data dal 26.12.2019 (recesso inviato in data 26.11.2019) per le utenze 041 523XXXX, 041 523XXXX, 041 523XXXX, 041-523XXXX, 041 528XXXX; storno delle fatture emesse a far data dal 05.01.2020 (recesso inviato in data 05.12.2019) per le utenze 041 523XXXX, 041 523XXXX, 041 523XXXX, 041-528XXXX, 041 53XXXX; storno delle fatture emesse a far data dal 16.01.2020 (recesso inviato in data 16.12.2019) per l'utenza 041 268XXXX; storno delle fatture emesse a far data dal 15.02.2020 (recesso inviato in data 15.01.2020) per le utenze 041 72XXXX, 041 524XXXX, 041 524XXXX, 041-524XXXX; storno delle fatture emesse a far data dal 15.02.2020 (recesso inviato in data 15.01.2020) per l'utenza 041 524XXXX; storno delle fatture emesse a far data dal 15.02.2020 (recesso inviato in data 15.01.2020) per le utenze 041 522XXXX, 041 522XXXX, 041 277XXXX, 041-277XXXX, 041 528XXXX, 041 522XXXX; storno delle fatture emesse a far data dal 17.02.2020 (recesso inviato in data 17.01.2020) per l'utenza 041 740075; storno delle fatture emesse a far data dal 17.02.2020 (recesso inviato in data 17.01.2020) per le utenze 041 524XXXX, 041 524XXXX; storno delle fatture emesse a far data dal 24.02.2020 (recesso inviato in data 24.01.2020) per l'utenza 041 237XXXX; storno delle fatture emesse a

far data dal 28.02.2020 (recesso inviato in data 31.01.2020) per l'utenza n. 041 522XXXX; storno delle fatture emesse a far data dal 28.02.2020 (recesso inviato in data 31.01.2020) per l'utenza 041 528XXXX; storno delle fatture emesse a far data dal 28.02.2020 (recesso inviato in data 31.01.2020) per le utenze 041 520XXXX, 041 268XXXX; storno delle fatture emesse a far data dal 10.03.2020 (recesso inviato in data 10.02.2020) per l'utenza 041 522XXXX; storno delle fatture emesse a far data dal 21.03.2020 (recesso inviato in data 21.02.2020) per l'utenza 041 528XXXX; storno delle fatture emesse a far data dal 06.05.2020 (recesso inviato in data 06.04.2020) per le utenze 041 524XXXX, 041 524XXXX, 041 524XXXX, 041-524XXXX, 041 71XXXX, 041 524XXXX, 041 528XXXX, 041 523XXXX; storno delle fatture emesse a far data dal 06.05.2020 (recesso inviato in data 06.04.2020) per le utenze 041 524XXXX, 041 277XXXX, 041 520XXXX, 041-241XXXX, 041 40XXXX, 041 241XXXX, 041 237XXXX, 041 528XXXX; storno delle fatture emesse a far data dal 21.05.2020 (recesso inviato in data 21.04.2020) per l'utenza 041 528XXXX; storno delle fatture emesse a far data dal 05.06.2020 (recesso inviato in data 05.05.2020) per l'utenza 041 524XXXX; storno delle fatture emesse a far data dal 05.06.2020 (recesso inviato in data 05.05.2020) per l'utenza n. 041 524XXXX; storno delle fatture emesse a far data dal 05.06.2020 (recesso inviato in data 05.05.2020) per l'utenza 041 277XXXX; storno delle fatture emesse a far data dal 05.06.2020 (recesso inviato in data 05.05.2020) per l'utenza 041 237XXXX; storno delle fatture emesse a far data dal 05.06.2020 (recesso inviato in data 05.05.2020) per l'utenza 041 522XXXX; storno delle fatture emesse a far data dal 05.06.2020 (recesso inviato in data 05.05.2020) per l'utenza 041 520XXXX; storno delle fatture emesse a far data dal 05.06.2020 (recesso inviato in data 05.05.2020) per l'utenza 041 72XXXX.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) di rimborso delle fatture pagate, si ritiene che la stessa non possa essere accolta, nella misura in cui il ricorrente non ha fornito prova documentale degli avvenuti pagamenti, impedendo, pertanto, qualsivoglia valutazione istruttoria nel merito;

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) la stessa non può essere accolta, in quanto, da un lato non è previsto alcun indennizzo per il ritardo nella lavorazione di una cessazione contrattuale e, dall'altro, alla luce di un oramai consolidato orientamento dell'Agcom (delibera n. 4/16/CIR; n. 541/16/CONS; n. 23/16/CIR; n. 35/17/CIR; n. 93/17/CONS; n. 171/17/CIR) si evidenzia che a fronte dell'indebita fatturazione non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì solo la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX s.r.l. nei confronti di TIM s.p.a. La società Tim è tenuta: a stornare integralmente, al netto di eventuali noti di credito già emesse, le fatture come indicate al punto sub i) delle premesse.

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.

Il Dirigente

Il Presidente

Il verbalizzante

Arianna Barocco