

DELIBERA N. 42/2023

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/574809/2022)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 12/12/2023;

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 16 dicembre 2022 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*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di presidenza dell’Assemblea legislativa dell’Umbria n. 127 del 23/12/2021 concernente “*Conferimento al Dott. Juri Rosi dell’incarico dirigenziale ad interim di responsabile del Servizio Risorse e Sistema informativo e individuazione del dirigente incaricato di svolgere le funzioni vicarie*”;

VISTA l'istanza di XXX del 27/12/2022 acquisita con protocollo n. XX del 27/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle linee di tipo affari X/X, X/X, 0X/X e X/X6, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) con pec del 15.12.2020 (ricevuta di consegna a Tim del 16 dicembre 2020), l'istante chiedeva la disdetta immediata delle linee oggetto del presente contenzioso, nonché di ogni altro servizio;

2) nonostante ciò, Tim proseguiva nell'emissione delle fatture.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) storno delle fatture;

II) rimborso;

III) indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

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

1) l'istanza è inammissibile in quanto oggetto di UG innanzi al Corecom Lazio;

2) nel merito risulta comunque infondata: la pec di disdetta del 16 dicembre 2020 non è stata lavorata in quanto carente della visura camerale aggiornata della società, dalla quale evincere che era stato nominato un nuovo rappresentante legale; 2) ciò era stato comunicato da Tim;

3) le linee ad oggi sono cessate.

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

In replica a quanto dedotto dal gestore, l'istante asserisce che le linee sono passate ad altro operatore e ciò ha comportato la cessazione dei servizi Tim, numerosi reclami sono stati inoltrati tramite call center; nelle memorie di Tim innanzi al Corecom Lazio l'operatore ha comunicato che la richiesta di disdetta era stata correttamente lavorata; il Corecom Lazio non è entrato nel merito della vicenda, limitandosi a dichiarare la propria incompetenza territoriale.

In base a tali premesse, l'istante conferma le proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

La richiesta può essere accolta nei limiti e nei termini di seguito riportati.

In via preliminare, ed in ordine all'eccezione di inammissibilità avanzata da Tim circa il fatto che le doglianze dell'istante erano già state oggetto di precedente procedimento innanzi al Corecom Lazio, va rilevato che quest'ultimo, con delibera n. 198 del 8 settembre 2022, aveva dichiarato improcedibile l'istanza per incompetenza del Corecom adito. Successivamente pertanto, l'istante ha incardinato un nuovo procedimento UG innanzi al Corecom Umbria (UG/549582/2022), competente



territorialmente, procedimento conclusosi con un mancato accordo ed in seguito al quale è stata presentata l'istanza di definizione della controversia.

Tanto premesso, considerato che la citata delibera del Corecom Lazio dichiara non validamente esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione e che la stessa si limita ad una pronuncia di rito, senza entrare nel merito, deve ritenersi che l'istante abbia correttamente esperito un (nuovo) tentativo di conciliazione innanzi al Corecom competente, al cui mancato accordo è conseguito il presente procedimento. L'istanza, per questi motivi, è ammissibile.

Passando al merito, la domanda può essere parzialmente accolta secondo quanto di seguito precisato.

L'istante contesta la mancata lavorazione della disdetta e la conseguente prosecuzione della fatturazione. A tal proposito, ha versato agli atti del fascicolo la nota con la quale chiedeva "la disdetta, con decorrenza immediata, di tutti i servizi attivi associati alle numerazioni XX, XX, XX, XX, nonché di ogni altro servizio attivo erogato (Internet, noleggio, accessori, ecc..) presso X XX X X X". Tale nota, trasmessa via pec, è stata ricevuta da Tim il 16 dicembre 2020.

In ordine a quanto precede, l'operatore ha opposto che la mancata lavorazione della disdetta è dipesa dal fatto che mancava, allegata alla stessa, la visura aggiornata della società dalla quale evincere la nomina di un nuovo rappresentante legale, ed afferma che tale circostanza era stata comunicata da Tim.

Nonostante quanto dichiarato, non si rinviene tuttavia in atti alcuna comunicazione in tal senso da parte di Tim.

In relazione a tanto, a fronte della chiara volontà dal cliente di non intrattenere più rapporti contrattuali con l'operatore oggi convenuto, espressa chiaramente nella nota del 15 dicembre 2020, non risulta che quest'ultimo si sia in alcun modo attivato nei confronti dell'utente, nè cessando le linee, nè riscontrando altrimenti la richiesta di chiusura di ogni rapporto contrattuale, né contattando l'istante per chiedere le integrazioni necessarie ai fini del buon esito della richiesta, in dispregio dei criteri di correttezza e buona fede che presiedono all'esecuzione del contratto. Si ricorda a questo proposito che, secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico" (Cass., n. 5240/2004; n. 14605/2004). E ciò vale tanto più in considerazione della natura professionale del soggetto coinvolto.

Oltre a ciò, va anche considerato che Tim non ha neppure fornito la prova dell'utilizzo del servizio da parte dell'istante nel periodo successivo alla disdetta.

In ragione di quanto precede, si ritiene che l'istante abbia diritto al rimborso/storno di quanto addebitato dal gestore a decorrere dal 15 gennaio 2021, visti i 30 giorni a disposizione della società per gestire la richiesta di cessazione (art. 1, comma 3 del c.d. Decreto Bersani - D.L. n. 7/2007, conv. in legge dalla L. n. 40/2007), con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante).

La domanda di indennizzo non può essere accolta in quanto generica e non riferita ad alcuna delle ipotesi previste dal Regolamento indennizzi.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 25 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, gli eventuali rimborsi come sopra indicati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XX, l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti successivi al 15 gennaio 2021 e riferiti alle linee XX, X, XX, X, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

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.

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.

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

*(firma apposta digitalmente ai
sensi delle vigenti disposizioni di legge)*

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente vicario

Juri Rosi

(firma apposta digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge)

Il Responsabile del procedimento

Beatrice Cairoli

(firma apposta digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge)