

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni
	Dirigente	Nicoletti Luigi Perissinotto

Deliberazione n. 28 del 14 aprile 2021

OGGETTO: Definizione della controversia M. M. / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/322065/2020).

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
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

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 la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom 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 M. M. del 03/09/2020 acquisita con protocollo n. 0358751 del 03/09/2020;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente dichiara che la linea Telecom 049/66XXXX è cessata nel gennaio 2016 per essere sostituita dalla linea oggi funzionante 049/875XXXX.

L'utente si accorge che Telecom ha continuato a percepire anche la bolletta della linea cessata (addebitata in conto corrente) solo nell'autunno di quest'anno: ha scritto numerose PEC, inizialmente solo per disconoscere la linea, poi, inviando copia della PEC inviata a tempo debito, su suggerimento espresso degli operatori che avevano provveduto ai lavori in casa per la sostituzione della linea.

Nonostante i numerosi solleciti, l'utente riceve una sola risposta iniziale per lettera di Telecom, con la quale si diceva che, se avesse ritrovato la ricevuta di ritorno della raccomandata, la richiesta di rimborso avrebbe potuto essere presa in considerazione.

Da quando il ricorrente ha inviato copia delle PEC risalenti a gennaio/febbraio 2016, non ha avuto più alcun riscontro da parte di Telecom.

L'utente chiede:

- i. il rimborso di tutte le rate indebitamente percepite dalla data di comunicazione della cessazione (2016) al momento in cui è stata effettivamente lavorata la cessazione della linea (gennaio 2020);
- ii. gli interessi sulle somme indebitamente percepite.
- iii. il ristoro del danno morale e del tempo perso a cercare di far comprendere a Telecom la situazione

2. La posizione dell'operatore

Preme innanzitutto rilevare che l'attivazione di una nuova linea allo stesso intestatario, non comporta l'automatica cessazione della precedente utenza, che, se voluta, deve essere espressamente richiesta secondo le modalità previste dalle Condizioni Generali di Abbonamento.

Nel caso di specie, l'unica richiesta di cessazione della linea 04966XXXX è stata ricevuta il 19.7.19 e tempestivamente espletata. A ciò si aggiunga che non era nemmeno stata revocata la domiciliazione bancaria. E' dunque evidente che i canoni addebitati per la linea 04966XXXX dal 2016 sino alla data di cessazione, pari ad € 1.799,53, sono da intendersi assolutamente legittimi e dovuti.

Ciò premesso, si riporta di seguito la proposta conciliativa già formulata in I istanza, tutt'oggi valida. La linea 049 665708 a lei intestata e' stata cessata in data 19.12.2019 a seguito della richiesta di cessazione inviata tramite fax in data 16.07.2019.

Ribadiamo che anche in caso di attivazione di una nuova linea allo stesso intestatario, non e' automatica la cessazione della vecchia linea, che deve essere richiesta secondo le modalità previste dalle Condizioni Generali di Abbonamento.

Pertanto dovrebbero essere effettuati i rimborsi a partire da Luglio 2019. Le fatture pagate per la vecchia linea 049 665708 da Marzo 2016 (canone di febbraio 2016) a Gennaio 2020 ammontano ad euro 1799,53. A titolo conciliativo si propone il rimborso di euro 1799,53 tramite bonifico bancario alle coordinate IBAN IT12C010051210000000034128 intestate alla ricorrente, entro 120 giorni dalla sottoscrizione del verbale

CHIEDE previa verifica della correttezza dell'operato di TIM spa, il rigetto delle domande avversarie

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le seguenti motivazioni.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si ritiene che la stessa possa essere accolta. La ricorrente ha, infatti, documentalmente dimostrato che la richiesta di cessazione della linea 049 66XXXX è stata inoltrata tramite pec in data 15.02.2016 e ricevuta da Tim in quella stessa data.

In proposito, si evidenzia che per quanto concerne la fatturazione post disdetta, le pronunce di Agcom e dei Corecom hanno creato un orientamento ormai consolidato, in forza del quale si ritiene che le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato, diano diritto all'utente di vedere regolarizzata la propria posizione contabile-amministrativa (ex multis Delibera Agcom 103/10/CONS; determina Corecom Emilia-Romagna n. 6/2012; delibera Corecom Puglia n. 13/2010; delibera Corecom Emilia-Romagna n. 66/2019).

Considerato altresì che l'art. 1, comma 3 del D.L. n. 7/2007 convertito dalla Legge n. 40/2007, fissa in trenta giorni il termine massimo di preavviso alla controparte per quanto riguarda la comunicazione del recesso, e per quanto sopra precisato, si ritiene che al ricorrente debba essere riconosciuto il diritto al rimborso di quanto addebitato da Tim successivamente al 15.03.2016, ossia dal trentesimo giorno post disdetta.

Considerato, quindi, che la predetta utenza, come dichiarato da TIM nella propria memoria difensiva, è stata cessata in data 19.12.2019 e considerato, altresì, che l'utente dichiara che il costo medio delle bollette emesse da TIM, nel periodo di 46 mesi - tra il 15.03.2016 (trentesimo giorno post disdetta) ed il 19.12.19 (data di cessazione della linea) - sia stato pari a € 46,03 (mensili), senza per altro che tale dato sia stato formalmente confutato da TIM, si ritiene che la ricorrente abbia diritto al rimborso della complessiva somma di € 2.117,38= (€ 46,03 x 46 mesi).

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) la stessa non può essere accolta in quanto il calcolo degli interessi di legge su somme da rimborsare esula dalla competenza specifica del Corecom.

Per quanto riguarda, infine, la richiesta sub iii) di risarcimento del danno, la stessa non può essere accolta, poiché il Corecom non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute.

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. L'accoglimento parziale dell'istanza di M. M. nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

La società TIM S.p.A. è tenuta a rimborsare, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 2.117,38=.

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
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
Dott.ssa Carla Combi