

DELIBERA N. 39/2021

**XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/336680/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 14/07/2021;

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 07/10/2020 acquisita con protocollo n. XX del 07/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XX , nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) aveva un contratto su linea fissa con canone di 32,50 euro mensili per i servizi voce e dati;
- b) le fatture sono sempre state pagate;
- c) intorno alla metà di marzo 2020 i servizi sono stati interrotti;
- d) il procedimento GU5 si concludeva con un rigetto in quanto il gestore ha dichiarato di aver cessato la linea il 14 marzo 2020, pertanto la numerazione è andata persa;
- e) il 28 giugno 2020 attivava quindi una nuova numerazione con altro gestore;
- f) nonostante ciò, Tim continuava a fatturare;
- g) il 21 aprile 2021 riceveva inoltre un sollecito di pagamento riferito alle fatture di settembre 2019, dicembre 2020 e marzo 2020, le prime due mai ricevute; la fattura di settembre inoltre non era in linea con i costi pattuiti ed il relativo saldo era stato già sollecitato in precedenza;
- h) le fatture contenenti costi congrui sono sempre state pagate;
- i) l'interruzione dei servizi è stata determinata dalla fattura di settembre 2019, mai ricevuta e contestata in seguito ai solleciti di pagamento;
- l) in presenza di una sola fattura non pagata, e anche contestata, il servizio non può essere interrotto.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) cessazione del contratto e della fatturazione;
- II) storno dell'insoluto fino a fine ciclo di fatturazione;
- III) rimborso di quanto corrisposto con riguardo al periodo di interruzione del servizio;
- IV) indennizzo per interruzione del servizio dal 14 marzo 2020 al 28 giugno 2020;
- V) indennizzo per perdita della numerazione.

2. La posizione dell'operatore

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

- 1) la linea è stata attivata in data 29.03.2019 con tecnologia FIBRA e sospesa in data 13.12.2019 per il mancato pagamento del residuo di € 120,75 della fattura XX (settembre 2019) con scadenza il 14.10.2019, dilazionata al 06.11.2019;



2) sulla fattura risultano stornate le rate residue del modem, prodotto contestato dal cliente con fax del 17.07.2019, in cui riferisce che il tecnico non ha lasciato nulla e che sta utilizzando un modem privato; il 13.08.2019 è stato emesso ordine di cessazione del modem;

3) il 19.08.2019 è stato inviato riscontro scritto in cui si comunicava la cessazione del prodotto ed il rimborso delle prime quattro rate del modem; tale importo è presente sulla fattura RM03047118/2019 (settembre 2019), in cui, a seguito fermo CED, si è provveduto allo storno di € 107,50 relativi alle rate residue del modem, con un residuo da saldare di € 120,75;

4) il 13.10.2019 è stato inviato riscontro scritto in cui si comunicava lo storno del 50% delle rate residue del prodotto;

5) la linea telefonica è stata cessata in data 14.03.2020 con la causale “morosità”.

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

In replica alla memoria avversaria, l'istante deduce che Tim conferma che la cessazione della linea è avvenuta per il mancato pagamento di una sola fattura, peraltro mai ricevuta; che il reclamo del 17 luglio 2019 non è mai stato riscontrato; che il 6 settembre 2019 il gestore ha accreditato 20 euro a titolo di “rimborso prodotto mai richiesto” e, contestualmente, addebita 43 rate per il medesimo prodotto; il riscontro di cui parla Tim del 13 ottobre 2019 non è mai pervenuto, né evidentemente temente è stato riconsegnato un apparato mai ricevuto dal cliente. Conferma pertanto le proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alla richiesta di cessazione del contratto, essendo pacifico fra le parti che la linea è stata chiusa per morosità il 14 marzo 2020.

Passando al merito, le richieste dell'istante possono essere parzialmente accolte nei limiti di seguito specificati.

L'operatore, non contestato dall'utente, dichiara che, a causa della morosità riferita al conto di settembre 2019, la linea è stata sospesa in data 13 dicembre 2019 e poi cessata il 14 marzo 2020. Tale circostanza risulta anche dal doc. 2) allegato alla memoria di Tim, consistente in un preavviso di risoluzione datato 8 gennaio 2020, in cui si contesta unicamente il mancato pagamento del conto di settembre 2019. Il fatto che la morosità si riferisse solo a quest'ultima fattura è confermato anche da quanto riportato nel medesimo documento contabile, ove si legge che “alla data del 06/09/2019 non risultano fatture da saldare”.

Come noto, l'articolo 5, comma 1 del Regolamento stabilisce che “fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento” ed il comma 2, lett. b) sancisce che “il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute”. Pertanto, considerato che l'istante dichiara di non aver mai ricevuto il preavviso di sospensione, né Tim prova il contrario e che, comunque, la stessa è stata effettuata in spregio a quanto disposto dall'articolo 5, comma 2, lett. b) sopra menzionato, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1 del Regolamento indennizzi. Pertanto, considerato che la sospensione, secondo quanto dichiarato



dal gestore, ha interessato l'arco temporale 13 dicembre 2019 – 14 marzo 2020, spetta all'istante la somma di euro 1610,00 (7,50 euro/die X 92 gg. per quanto concerne il servizio voce; 7,50 euro/die X 92 gg + 1/3, per quanto concerne il servizio dati, stante la previsione dell'articolo 13, comma 2 del Regolamento indennizzi).

Spetta inoltre all'istante lo storno/rimborso degli addebiti riferiti al periodo di interruzione, nonché di quelli successivi alla cessazione della linea, oltre alle somme di cui al conto di settembre 2019 riferite ai costi di abbonamento ed eccedenti il canone di 32,50 euro mensili, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa del cliente.

In merito alla cessazione della linea, l'operatore, oltre che nelle memorie depositate nel corso del presente procedimento, anche nel corso del procedimento GU5, con nota del 6 aprile 2020, ha comunicato che la linea è stata cessata il 14 marzo precedente. A questo proposito, va rilevato che, in assenza dei presupposti legittimanti la sospensione amministrativa della linea, non sussistono nemmeno quelli per la successiva cessazione, effettuata in conseguenza della prima, cosicché merita accoglimento la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione. Poiché il contratto è stato attivo per circa un anno, tale indennizzo va quantificato, ai sensi dell'articolo 10, comma 1 del Regolamento indennizzi, in 100,00 euro.

L'operatore riferisce, infine, di contestazioni riguardanti gli addebiti relativi al modem, dichiarando che, con fax del 17 luglio 2019, l'istante aveva contestato le rate del dispositivo, dichiarando che lo stesso non era mai stato consegnato, circostanza, quest'ultima, confermata anche dall'utente nelle proprie memorie di replica. Pertanto, non avendo il gestore fornito la prova dell'avvenuta consegna del modem, tenuto conto della contestazione del cliente in punto, si ritiene che quest'ultimo abbia diritto anche allo storno/rimborso degli addebiti riguardanti il modem, al netto di quanto già riconosciuto in suo favore dal gestore, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa del medesimo.

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 dal Sig. XXX, via G. XX, X – XX Perugia, per i motivi sopra indicati:

- A) l'operatore Tim SpA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:
- stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;

- corrispondere all'istante la somma di euro 1610,00 (milleseicentodieci), ai sensi degli articoli 5, comma 1 e 13, comma 2 del Regolamento indennizzi;
- corrispondere all'istante la somma di euro 100,00 (cento), ai sensi dell'articolo 10 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, 14 luglio 2021

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli