

DELIBERA N. 48/2022

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/363608/2020)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 15/07/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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”*, di seguito denominato Regolamento, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 07/12/2020 acquisita con protocollo n. 0517918 del 07/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società [REDACTED], quale titolare di un contratto per la fornitura di servizi di telefonia fissa Voce e Dati relativamente alla linea avente n. [REDACTED] con TIM S.p.A., con formulario UG 299376 del 2020, si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando di aver receduto dalla predetta linea in data 12.02.2020, giusta pec inviata, pur continuando a ricevere fatturazione da parte dell’Operatore in assenza di fruizione della linea.

L’utente società, infatti, precisava di esser stata costretta a diffidare l’operatore dall’invio di ulteriori richieste di pagamento a mezzo raccomandata del 12.09.2020 n. [REDACTED]. Tale circostanza costringeva quindi l’utente a promuovere l’odierno procedimento.

All’udienza di conciliazione svoltasi in data 1.12.2020 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto il verbale di mancato accordo. Pertanto, in data 7.12.2020, l’utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza di definizione, la società [REDACTED], riportandosi al formulario UG, chiedeva:

- i) lo storno di tutte le fatture relative al periodo di mancata fruizione del servizio dalla comunicazione di cessazione della linea;
- ii) ii) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo per euro 200,00.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore TIM S.p.A., faceva pervenire la memoria difensiva datata 30.03.2021, nella quale rappresentava l'insussistenza di comunicazioni di recesso e/o cessazione della linea telefonica contraddistinta dalla numerazione [REDACTED], essendo di contro cessata in data 15.10.2020 per morosità.

Evidenziava, inoltre, che l'utente formalizzava una richiesta di cessazione della linea, a mezzo di procuratore, soltanto in data 18.09.2020, pur risultando tale comunicazione sprovvista di idonea documentazione processabile quale la carta d'identità del legale rappresentante.

Precisava, quindi, l'Operatore che nel caso de quo non sussistesse alcun tipo di indennizzo in quanto la Delibera AGCOM n. 73/11/CONS non prevederebbe l'indennizzo da ritardata cessazione della linea, ravvisando in ogni caso una tardività della richiesta di cessazione in quanto avvenuta oltre tre mesi dopo la prospettata richiesta del 12.02.2020. In via documentale quindi veniva prodotto l'estratto conto, il conto Telecom n. 1/2021 e la missiva Telecom.

Di conseguenza, la TIM S.p.a. in detta memoria insisteva per il rigetto delle odierne pretese, poiché ritenute infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta la ritardata cessazione della linea fissa avente n. [REDACTED] a far data dal 12.02.2020, data in cui l'Utente avrebbe inoltrato apposita richiesta a mezzo pec.

Di contro l'Operatore riconoscerebbe la sola comunicazione del 12.09.2020 effettuata con raccomandata n. [REDACTED] a mezzo di procuratore. Inoltre, quest'ultimo dedurrebbe in ordine ad un'incompleta documentazione, tale da determinare l'impossibilità di evasione tempestiva dell'unica comunicazione ricevuta.

L'Utente per detta intempestiva evasione chiederebbe lo storno di tutte le fatture emesse dal 12 febbraio 2020 in poi, nonché l'indennizzo per la mancata gestione della richiesta per euro 200,00.

Dall'esame del corredo probatorio offerto, emergerebbe poi l'effettivo invio della fatturazione da parte dell'Operatore, per tutto il periodo oggetto di contestazione da parte dell'utente, ossia dal 12 febbraio 2020 sino alla proposizione dell'odierna domanda; l'invio di fatturazione addirittura per altra numerazione ossia afferente il numero [REDACTED] la nota di risposta dell'Operatore datata 13.01.2021 ad altre contestazioni effettuate dall'Utente. L'utente infatti depositava soltanto le fatture 2/2020 e 4/2020, la comunicazione del 20.08.2020 pro. CB_200821_0000715374, ed anche un estratto del partitario fornitori.

Giungendo quindi alla richiesta sub i) la stessa può essere parzialmente accolta per quanto di seguito specificato.

L'utente non offre prova dell'effettivo invio della comunicazione della prima comunicazione a mezzo pec del 12.2.2020, tuttavia allega la nota di riscontro dell'Operatore datata 20 agosto 2020 innanzi specificata.

Pertanto, tenuto conto che, ai sensi dell'articolo 1, comma 3 della legge 40/2007, l'operatore ha un termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta per gestire il recesso, pertanto l'istante ha diritto allo storno/rimborso degli eventuali addebiti riferiti alla numerazione [REDACTED] riferibile al periodo successivo al 14 marzo 2020, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Quanto poi alla richiesta di indennizzo per mancata lavorazione della disdetta (sub ii) la stessa non può essere accolta, atteso che l'interesse dell'utente è soddisfatto con il recupero o lo storno delle somme addebitate successivamente alla cessazione del contratto: a fronte della fatturazione indebita non sussistono infatti gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti (Agcom, determina n. 69/18/DTC; Agcom, delibera n. 16/16/CIR).

La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non merita pertanto accoglimento.

Nulla sulle spese di procedura in quanto non richieste dall'istante.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], si

propone, in accoglimento dell'istanza avanzata in data 7.12.2020 dalla società [REDACTED] S.r.l., che l'Operatore provveda a:

a) regolarizzare la posizione amministrativo-contabile mediante lo storno/rimborso delle somme fatturate a carico dell'istante nel periodo successivo al 14.03.2020 per la numerazione [REDACTED], con rinuncia a qualsiasi procedura di recupero a suo esclusivo carico.

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.

Potenza, 15/07/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

