

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

### Deliberazione n. 78 del 15 settembre 2021

**OGGETTO:** Definizione della controversia XXX / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/366133/2020).

#### 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 del 14/12/2020 acquisita con protocollo n. 0527928 del 14/12/2020;

**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 di aver inviato, in data 27 maggio 2019, una pec per recedere dalla totalità dei servizi attivi ancora con Tim. A marzo 2020 pervengono ancora le fatture per le linee 04351334XXXX e 04371303XXXX, nonostante il ricorrente abbia ribadito la volontà di recedere dalle stesse, e da tutti i servizi ancora in essere con Tim, con pec del 17 ottobre 2019, con pec del 20 novembre 2019, con raccomandata con ricevuta di ritorno del 12 dicembre 2019 e con pec del 3 marzo 2020

L'utente chiede:

i. lo storno ed il rimborso per le fatture emesse dall'8 luglio 2019.

### **2. La posizione dell'operatore**

Preliminarmente, si rileva che è presente un insoluto, in capo all'istante, di € 4.459,59, come da estratto conto che si riproduce. In caso di eventuale accertamento di responsabilità della scrivente, e di indennizzo a favore dell'odierno istante, tale indennizzo dovrà essere compensato con l'insoluto. Nel merito delle doglianze di parte istante, di seguito le evidenze per la linea 04371303XXXX, con promozione “ALICE BUSINESS 20M” con connettività su ATC Trunslip composta dai servizi 04371303XXXX – linee voip 043794XXXX- 043729XXXX – 043794XXXX. Le linee voip 043794XXXX- 043729XXXX e 043794XXXX risultano essere migrate ad altro OLO in data 20/05/2019, con successiva migrazione della linea per NP in data 28/10/2019. La linea di servizio 04371303XXXX è cessata automaticamente in data 28/10/2019, però commercialmente era già cessata in data 20/05/2019. La linea di connettività 04371303XXXX è stata cessata in data 11/07/2020 ma commercialmente già cessata in data 27/05/2019. La linea 04351334XXXX, con profilo “ALICE BUSINESS 20M” ADSL professional servizio solo dati, è stata cessata in data 11/01/2021 e commercialmente in data 27/05/2019. A soli fini di completezza espositiva, si segnala che la linea 043794XXXX (non oggetto di contestazione) presenta un insoluto di € 209,38; tale linea è stata poi cessata per morosità in data 06/12/2019. La linea 04357XXXX (non oggetto di contestazione) presenta un insoluto di € 116,81; tale linea è migrata ad altro OLO in data 20/05/2019 e successivamente cessata per migrazione in data 18/07/2019. Inoltre, la scrivente ha dato seguito al reclamo scritto del 22/12/2019, con l'invio della lettera scritta in data 30/01/2020. Pertanto allo stato, non è possibile addivenire al riconoscimento di indennizzi e/o storni, salvo eventuali valutazioni conciliative da effettuarsi nel corso dell'udienza. 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**

Le richieste del ricorrente possono essere parzialmente accolte:

Dalla documentazione prodotta in atti dal ricorrente, si rileva che quest'ultimo abbia inoltrato, in data 27.05.19, tramite PEC, una chiara ed inequivocabile richiesta di cessazione delle linee (e dei relativi servizi ad esse collegati) 04351334XXXX, 04357XXXX, 043794XXXX, 043729XXXX, 043794XXXX, 043794XXXX.

Si rileva, altresì, che nella predetta disdetta siano stati chiaramente indicati il nominativo e la partita IVA, elementi sufficienti per consentire all'operatore di individuare con precisione l'utente stesso, di tal ché, si ritiene che l'operatore, in assenza di una documentata contestazione circa la regolarità formale della disdetta de quo, non poteva esimersi dal procedere alla chiusura integrale del contratto e alla conseguente

interruzione, nel rispetto dei tempi tecnici necessari, del ciclo di fatturazione. Giova, in proposito, evidenziare che secondo un principio ormai consolidato (ex multis 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, si ritiene che le fatture emesse successivamente alla data del 27.06.19 (trentesimo giorno successivo alla data del 27.05.19 in cui Tim ha ricevuto la richiesta di disdetta) e relative alle numerazioni 04351334XXXX, 04357XXXX, 043794XXXX, 043729XXXX, 043794XXXX, 043794XXXX, debbano essere stornate, al netto di eventuali note di credito già emesse.

A sostegno della correttezza del comportamento del ricorrente, si aggiunga il fatto che quest'ultimo, come da documentazione allegata, ha inoltrato in data 21.11.19, 11.12.19, 17.02.2020 e 03.03.2020 diverse segnalazioni relative alla mancata lavorazione, da parte di Tim della richiesta di recesso contrattuale.

Non può, invece, essere accolta la richiesta di rimborso delle fatture che l'utente afferma di aver saldato, in quanto quest'ultimo non ha fornito prova documentale dei relativi pagamenti.

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

**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 nei confronti di TIM s.p.a. che, per l'effetto, è tenuta: a stornare integralmente le fatture emesse dal 27.06.19 relative alle numerazioni 04351334XXXX, 04357XXXX, 043794XXXX, 043729XXXX, 043794XXXX, 043794XXXX, al netto di eventuali note di credito già emesse.

**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. Claudio Giulio Rizzato

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco