

**DELIBERA N. 10/2023/DEF**

**XXX XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/535185/2022)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 16/02/2023;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 29/06/2022 acquisita con protocollo n. 0203276 del 29/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell'istante**

Con istanza presentata in data 29 giugno 2022, l'Utente precisava che: a) in data 13 dicembre 2018 inviava, a mezzo raccomandata a/r, disdetta delle utenze telefoniche XXXXXXXX; XXXXXXXX; XXXXXXXX; XXXXXXXX; XXXXXXXX e XXXXXXXX; b) in data 27 febbraio 2019, inviava la documentazione necessaria richiesta dall'Operatore per poter completare le pratiche relative alla cessazione dei contratti in essere; c) nonostante la disdetta ed i numerosi reclami, l'Operatore continuava ad emettere fatture per un totale complessivo pari ad € 5.060,80.

Alla luce di tali circostanze, l'Utente chiedeva il rimborso delle fatture emesse successivamente alla disdetta.

L'Utente depositava memoria di replica in data 16 novembre 2022.

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

Tim S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.). In particolare, l'Operatore: a) confermava la ricostruzione in fatto effettuata dall'Utente; b) riteneva che sino al marzo 2019 le fatture emesse erano da considerarsi corrette; c) la linea XXXXXXXX risulta cessata a far data dal 15 dicembre 2018; d) le linee XXXXXXXX e XXXXXXXX risultano cessate a far data dal 15 ottobre 2020, ma le predette linee non hanno generato costi.

Alla luce di tali argomentazioni, l'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Utente.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva, da un lato, che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. e, dall'altro lato, che la memoria di replica depositata dall'Utente in data 16 novembre 2022, pur essendo depositata oltre il termine di cui all'art. 16, comma 2, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int., deve essere considerata ammissibile nella misura in cui è funzionale a chiarire circostanze oggetto di discussione nel corso dell'udienza del 5 ottobre 2022.

Nel merito, la domanda relativa al rimborso delle fatture emesse dall'Operatore successivamente alla richiesta di cessazione merita accoglimento. L'Utente ha provato di aver richiesto la cessazione delle utenze XXXXXXXX; XXXXXXXX; XXXXXXXX; XXXXXXXX; XXXXXXXX e XXXXXXXX in data 13 dicembre 2018 e che tale richiesta si perfezionava in data 27 febbraio 2019 a seguito dell'invio del documento d'identità del legale rappresentante della Società istante, così come richiesto dall'Operatore. Nell'espletare le proprie difese l'Operatore ha confermato tale ricostruzione fattuale. Pertanto, appare pacifico e provato che l'Utente ha richiesto la cessazione delle utenze

XXXXXXXX; XXXXXXXX; XXXXXXXX; XXXXXXXX; XXXXXXXX e XXXXXXXX a partire dal 27 febbraio 2019.

Alla luce di ciò, nessun costo potrà essere addebitato successivamente al trentesimo giorno successivo alla data 27 febbraio 2020. Infatti, a mente di quanto dispone l'Allegato A alla Delibera A.G.Com. n. 487/18/CONS, la durata massima del lasso temporale concesso all'Operatore per porre in essere tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione è fissato in 30 giorni (cfr. § 11) e, pertanto, i costi esposti dall'Operatore nei trenta giorni successivi alla richiesta di recesso devono considerarsi legittimamente addebitati in quanto riferiti al periodo di tempo concesso all'Operatore per lavorare correttamente la richiesta di recesso.

Da ciò deriva che l'Operatore è tenuto a stornare e/o rimborsare le somme addebitate all'Utente per le utenze XXXXXXXX; XXXXXXXX; XXXXXXXX; XXXXXXXX; XXXXXXXX e XXXXXXXX – anche laddove tali addebiti fossero presenti in fatture riferite ad altra e diversa sede dell'Utente rispetto a quello a cui le predette utenze si riferiscono – e riferite al periodo successivo all'esercizio del diritto di recesso coincidente con il trentesimo giorno successivo alla comunicazione del recesso datata 27 febbraio 2019.

### **DELIBERA**

1. Tim S.p.A., in accoglimento dell'istanza depositata in data 29 giugno 2022, è tenuta a stornare e/o rimborsare tutte le somme addebitate all'Utente per le utenze XXXXXXXX; XXXXXXXX; XXXXXXXX; XXXXXXXX; XXXXXXXX e XXXXXXXX e riferite al periodo successivo all'esercizio del diritto di recesso, coincidente con il trentesimo giorno successivo alla comunicazione del recesso datata 27 febbraio 2019; in caso di rimborso, la somma da corrispondere dovrà essere maggiorata degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo.

2. Tim S.p.A., è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

4. 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.

Milano, 16 febbraio 2023



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

IL PRESIDENTE