

DELIBERA N. 13/2023/DEF

**XXX XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/534524/2022)**

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 XXXXX XXXXXX del 27/06/2022 acquisita con protocollo n. 0200260 del 27/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 27 giugno 2022, l'Utente precisava che: a. nel settembre 2018 stipulava con l'Operatore un contratto avente ad oggetto il servizio voce, sia fisso, sia mobile ed internet; b. in data 3 febbraio 2021 inviava formale disdetta della linea fissa XXXXXX; c. l'Operatore, successivamente a ciò, addebitava costi relativi al contributo di attivazione nonostante il contratto avesse superato la durata di 24 mesi; d. non aveva mai sottoscritto alcun rinnovo del contratto in essere con l'Operatore; e. venivano addebitati costi relativi alla fornitura degli elenchi telefonici che, tuttavia, non venivano mai consegnati.

Alla luce di tali circostanze, l'Utente, quantificando la propria pretesa in complessivi € 2.300,00, chiedeva: a. il rimborso dei costi sostenuti e non dovuti; b. il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa; c. lo storno delle fatture emesse successivamente alla disdetta; d. la liquidazione delle spese di procedura.

L'Utente con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, precisava quanto già dedotto nell'istanza introduttiva dichiarando, in particolare, di non aver mai sottoscritto i contratti prodotti dall'operatore con la memoria difensiva e disconoscendone le firme. Parte istante confermava, "previa verifica dell'autenticità dei contratti", le richieste di storno/rimborso e indennizzo formulate in istanza.

2. La posizione dell'operatore

Tim S.p.A. depositava rituale memoria in data 7 settembre 2022, 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.), nella quale precisava che: - parte istante, contrariamente a quanto dichiarato nel formulario, ha sottoscritto in data 27.11.2019 il contratto, sia lato fisso che lato mobile per l'attivazione del servizio voce e dati con Profilo Commerciale TIM INTERNET & VOCE FWA, per il fisso, e 100% Tim Small per il mobile; - lato fisso, l'utente ha richiesto la cessazione delle linee mediante missiva del 01.02.2021. La linea n. XXXXXX è migrata verso altro operatore in data 30.01.2021; per la linea n. XXXXXX invece, non c'è stata alcuna esplicita richiesta di cessazione e la linea è cessata per morosità a dicembre 2021; - in merito alle rate residue del contributo di attivazione, il citato profilo tariffario (TIM INTERNET & VOCE FWA) stabilisce a pag.10 che "In caso di recesso dall'Offerta il Cliente sarà tenuto a corrispondere a TIM in applicazione a quanto previsto nella Delibera n 487/18/CONS, la commissione dovuta per le prestazioni di disattivazione per un importo pari a 19,51€ i.e. per ogni singolo collegamento in caso di cessazione del collegamento. Inoltre, con riferimento al Contributo di attivazione e al contributo di configurazione, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a TIM le eventuali rate residue, il cui importo è indicato alla Tabella 2 e 3, se applicabile, mantenendo attiva la rateizzazione prevista, fino alla scadenza del 24° mese, salvo che il Cliente abbia richiesto, nella comunicazione di recesso, o in un momento successivo di pagare tali rate residue in un'unica soluzione"; - lato mobile invece (per il quale non risulta alcuna richiesta di cessazione), l'ultima delle linee attivate dall'istante è passata ad altro operatore in data

13.07.2021; - le fatture emesse dal 3°bim/21 al 5°bim/21 sono integralmente dovute; - per le linee mobili non risultano addebitati costi di attivazione o di disattivazione; - la richiesta di liquidazione delle spese legali deve essere considerata inammissibile; - tutti gli importi fatturati sono corretti e di competenza dell'istante; pertanto, qualsiasi richiesta di storno o rimborso avanzata non potrà che essere respinta; - la regolamentazione vigente non prevede alcun indennizzo per il ritardo nella disattivazione del servizio.

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

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva 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. Sempre preliminarmente, si precisa che le contestazioni oggetto di istanza riguardano esclusivamente i servizi di rete fissa e pertanto solo su di esse verterà la presente decisione. Nel merito, le richieste dell'istante possono essere accolte solo parzialmente per i motivi qui di seguito esposti.

1. Va evidenziato, innanzi tutto, che risulta quale circostanza pacifica la disdetta inviata per l'utenza n. XXXXXX, ricevuta dall'operatore in data 1° febbraio 2021 (secondo quanto dallo stesso dichiarato in memoria). Pertanto, la fatturazione per canoni o traffico riguardante la predetta utenza e riferita al periodo successivo al 3 marzo 2021 (ossia il trentesimo giorno successivo alla disdetta/recesso) risulta illegittima e dovrà quindi essere oggetto di storno/rimborso. Ciò premesso, esaminando la ft. n. XXXXXX (scad. 10 aprile 2021), di complessivi € 165,52, che dovrebbe corrispondere alla fattura di "chiusura", emergono sia l'addebito di € 19,51 a titolo di costi di disattivazione per l'offerta Tim Senza Limiti, sia l'addebito di € 3,90 per il servizio di "Produzione e invio fattura". Tali importi andranno stornati o rimborsati (in caso di avvenuto pagamento): quanto al contributo di disattivazione, poiché non risulta provato che lo stesso sia stato preventivamente comunicato al cliente in fase di sottoscrizione del contratto, né viene fornita prova dell'avvenuta informativa in fase di pubblicizzazione dell'offerta; quanto alle spese di produzione e invio fattura, per le ragioni che saranno esposte al punto 2 della presente motivazione.

2. Con riguardo alla richiesta di verifica dell'autenticità del contratto prodotto dall'Operatore e relativo alla linea fissa XXXXXX, la stessa non può essere accolta poiché materia che esula dalla competenza di questa Autorità. Tuttavia, in merito alle richieste di storno dell'insoluto che, secondo la ricostruzione dell'Operatore, risulterebbe maturato proprio in relazione al contratto per servizi di rete fissa prodotto da TIM e sconosciuto dall'utente, va rilevato che: - il contratto prodotto in copia dall'operatore manca dell'allegata fotocopia del documento di identità del rappresentante legale della XXXXX (sig. XXX XXX), quale corredo integrante dello schema contrattuale; - il predetto contratto, relativo all'attivazione del servizio voce e dati con Profilo Commerciale TIM INTERNET & VOCE FWA, non reca in nessuna delle parti compilate la numerazione cui riferisce TIM nella propria memoria difensiva (XXXXXX) e che avrebbe dato luogo alla prosecuzione della fatturazione in quanto non oggetto di

comunicazione di recesso/disdetta; - il citato contratto non reca un numero cui potere riferire le fatture contestate dall'istante; - le fatture oggetto di istanza depositate dalla società XXXXX (e solo in parte da TIM) non recano alcun riferimento alle numerazioni di rete fissa oggetto di fatturazione, ad eccezione della ft. n. XXXXXXXXXXXX, dell'importo di € 137,74 relativo a contributi fissi, costi di attivazione e spese di spedizione fattura per la linea XXXXX.

Alla luce di tutte le considerazioni poco sopra riportate, e ribaditi sia il disconoscimento di firma formalizzato dalla parte istante sia la mancanza del documento di identità del sig. XXX XXX, legale rappresentante legale della società XXXXXX XXXXXX, quale corredo integrante dello schema contrattuale, si evidenzia che l'Operatore, benché in tal senso onerato in base alle regole generali in tema di onus probandi, non risulta avere assolto all'onere probatorio sullo stesso incombente circa la dimostrazione della legittimità e della correttezza della fatturazione dei servizi di rete fissa contestata in istanza.

Si rileva altresì che l'Operatore non ha neppure in alcun modo provato la legittimità, e dunque la debenza, dei costi addebitati per la produzione e l'invio delle fatture. Pertanto, tutti gli importi esposti nelle fatture nn. n. XXXXXXXXXXXX (scad. 11/05/2021 - di complessivi € 152,51), n. XXXXXXXXXXXX (scad. 12/07/2021 - di complessivi € 188,78), n. XXXXXXXXXXXX (scad. 11/09/2021 - di € complessivi 255,73), n. XXXXXXXXXXXX (scad. 11/11/2021 - di complessivi € 137,74) e n. XXXXXXXXXXXX (scad. 11/01/2022 - di complessivi € 240,41), riferiti ai servizi di rete fissa (voce e internet), compresi i costi di attivazione, nonché gli importi relativi alle spese di produzione e invio fatture, andranno stornati o rimborsati qualora già corrisposti dall'istante.

3. Quanto alla richiesta relativa al riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa di settore, la stessa può essere accolta in base a quanto prevede l'art. 1, comma 292, L. 160/19, nella misura in cui, a fronte dell'accertato addebito di importi non dovuti, la parte istante ha diritto a vedersi riconosciuta la "penale" introdotta da tale disposizione normativa e da quantificare, nel caso in esame, in € 100,00.

4. Parimenti va accolta la richiesta di liquidazione delle spese di procedura che, stante il parziale accoglimento dell'istanza, sono quantificate in € 50,00.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXXXXXXXXXXX nei confronti della società TIM s.p.a. La società TIM s.p.a. è tenuta a: a) stornare o rimborsare, se già corrisposti (in tal caso oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino all'effettivo saldo), gli importi addebitati per servizi di rete fissa (voce e internet, compresi costi di attivazione) nonché per "produzione e invio fatture", esposti sulle fatture n. XXXXXXXXXXXX (scad. 11/05/2021), n. XXXXXXXXXXXX (scad. 12/07/2021), n. XXXXXXXXXXXX (scad. 11/09/2021), n. XXXXXXXXXXXX (scad. 11/11/2021) e n. XXXXXXXXXXXX (scad. 11/01/2022);

b) stornare o rimborsare, se già corrisposti (in tal caso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino all'effettivo saldo) gli importi di € 19,51 e € 3,90 esposti nella fattura n. XXXXXX (scad. 10 aprile 2021); c) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 100,00 quale indennizzo ai sensi dell'art. 1, comma 292, L. 160/19; d) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 50 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

2. La società TIM s.p.a. è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

IL PRESIDENTE