

 CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO	Presidente Vice Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 32 del 18 MAGGIO 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/440656/2021).

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. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom 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. 7 "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. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni 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 [REDACTED] del 08/07/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquista agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente contesta il fatto che la Tim continua a sollecitare il pagamento di un collegamento internet ADSL di cui aveva fatto richiesta di cessazione ancora a settembre 2018 e di cui ha rinviato per PEC disdetta ad aprile 2020.

L'utente, quindi, chiede lo storno delle fatture insolute ed il rimborso di quelle già saldate.

2. La posizione dell'operatore

TIM: [REDACTED] INTERNET PROFESSIONAL 7M ADAPTIVE 256F attivata in data 14/03/2016. Cessata in data 01/07/2021 a cura contenzioso. Effettuata verifica, nello storico del cliente non si evince richiesta di cessazione fatta nel 2018. A sistema è presente solo la pec datata 10/03/2020 con la quale l'istante chiedeva la cessazione di tutti i servizi attivi. La pec di marzo non è stata gestita per mancanza di copia del documento di identità e la connettività rimane attiva. Per la linea, a seguito anomalia di sistemi non sono state emesse fatture dal 6/18 al 5/2019, pertanto sulla fattura del 6/19 è presente recupero dei canoni non fatturati per totali euro 1146,49. Ad oggi l'insoluto ammonta ad euro 3.626,00=. Solo in sede 2^a istanza l'istante ha allegato richiesta di cessazione del 25/09/2018, per cui Tim, preso atto della richiesta, si dichiara disponibile a stornare l'intero insoluto, precisando che la somma di euro 319,27 sarebbe a carico dell'istante in quanto relativa ai canoni di agosto, settembre e ottobre addebitati nella fattura del 6/19 (recupero canoni non pagati, posto che la richiesta di cessazione del 25/09/2018 prevedeva il blocco dei canoni il 25/10/2019 – 30 giorni richiesta. CHIEDE, quindi, il rigetto delle domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere accolte.

Dall'esame dell'istanza presentata e dall'istruttoria svolta emerge che la vicenda de qua può essere ricondotta, sostanzialmente, alla fattispecie della fatturazione non giustificata. In proposito, si evidenzia che per quanto concerne la fatturazione post disdetta, le pronunce di Agcom e dei Corecom hanno creato un orientamento ormai consolidato, in forza del quale si ritiene che le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato, diano diritto all'utente di vedere regolarizzata la propria posizione contabile-amministrativa (ex multis Delibera Agcom 103/10/CONS; determina Corecom Emilia- Romagna n. 6/2012; delibera Corecom Puglia n. 13/2010; delibera Corecom Emilia-Romagna n. 66/2019).

L'operatore è tenuto a recepire il recesso esercitato dall'utente entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso, con la conseguenza che deve essere riconosciuto il diritto di quest'ultimo allo storno e/o rimborso delle fatture riferite al periodo successivo a tale termine.

Nel caso di specie, la prima ed efficace comunicazione di recesso rivolta al gestore (inviata tramite PEC) porta la data del 15.10.2018 e, risultando pervenuta all'indirizzo del destinatario in pari data, avrebbe dovuto comportare la risoluzione del contratto nei 30 giorni successivi, e cioè entro il 15.11.2018. Si ritiene quindi che le fatture emesse a far data dal 06.02.19 (periodo di riferimento dicembre 18 – gennaio 19) sono da considerarsi, per quanto sopra specificato, come non dovute.

Analizzando nello specifico il quadro contabile prodotto in atti da Tim si precisa che le fatture come di seguito indicate, in quanto saldate dal ricorrente, dovranno essere rimborsate: fattura n. 8E00176930 di € 151,23=; fattura n.8E00182860 di € 305,23=; fattura n.8E00358668 di € 165,62=; fattura n.8E00532614 di

€ 169,59=; fattura n.8E01049638 di € 282,66=; fattura n.8300304414 di € 283,57=; fattura n.8E00449548 di € 287,09=.

Mentre le fatture come di seguito indicate, in quanto non pagate, dovranno essere stornate: fattura n. XE00003876 di € 1.941,03=; fattura n. 8E00155726 di € 282,66=; fattura n.8E00594850 di € 289,76=; fattura n.8e00761909 di € 296,38=; fattura n.8e00892064 di € 313,61=; fattura n.8E00128554 di € 313,59=; fattura n.8E00262665 di € 105,28=; fattura n.8E00405889 di € 42,37=; fattura n.8E00530687 di € 41,32=.

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. Di accogliere l'istanza di [REDACTED] nei confronti di TIM s.p.a. La società TIM s.p.a. è tenuta: a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 1.644,99= a titolo di rimborso delle fatture come in premessa specificate; a stornare l'importo di € 3.626,00= relativo alle fatture come in premessa descritte; a ritirare, a propria cura e spesa, l'eventuale procedura di recupero del credito.
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

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco