

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

Deliberazione n. 87 del 20 ottobre 2021

OGGETTO: Definizione della controversia XXX SRL / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/394665/2021)

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 inoltre della presenza del dott. Giorgio Marsiglio, funzionario dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, in sostituzione – ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato - del Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona, assente per impedimento;

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 illustra l'argomento all'ordine del giorno, ai sensi dell'art. 6, comma 2, 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 XXX SRL del 16/02/2021 acquisita con protocollo n. 0082076 del 16/02/2021;

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 dato disdetta a tutti i contratti stipulati con Telecom a decorrere dal 31.12.2019. Nonostante le segnalazioni fatte - pec del 15.12.2018 – l'utente si è visto costretto a chiudere tutti i contratti con Telecom perchè sottoposto ad una vessatoria serie di contratti capestro e esageratamente onerosi dai quali non riusciva ad uscire. Il 31.12.2019 ha dato disdetta a tutti i contratti con TIM. Nonostante ciò l'operatore continuava ad inviare fatture. Ha provveduto a contattare gli operatori i quali hanno risposto che i contratti in essere sono difficili da chiudere e che necessitano di tempo per la chiusura, consigliandogli di non pagare le fatture. Successivamente, dalla società di recupero credito EURO SERVICE s.p.a., è arrivata la comunicazione di morosità per mancato pagamento di fatture (le stesse che gli operatori dicevano di non pagare) su mandato conferitole da TIM S.p.A..

L'utente chiede:

- i. la definitiva chiusura dei contratti con cessazioni di emissione di fatture indebite;
- ii. l'emissione di note di accredito relative alle fatture indebitamente emesse per euro 4.000,00 (iva inclusa);
- iii. il risarcimento del danno economico subito.

2. La posizione dell'operatore

Lato mobile, il contratto n. 888011692109 era attivo con la linea 338371XXXX, cessata in data 30.04.2020 come da PEC inviata dall'utente in data 20.04.2020 nella quale ne reclamava mancata cessazione. Da verifiche effettuate da TIM non erano presenti lato mobile richieste precedenti, pertanto la contestazione è stata gestita come non fondata. Nella PEC del 31.12.2019 (di cui il cliente allega la ricevuta di invio) infatti l'istante richiedeva la cessazione di tutti i contratti in essere con TIM allegando fatture del fisso, pertanto la richiesta è stata protocollata e gestita solo lato fisso. Si precisa che nella fattura nr.7X01660091 del 3/20 sono stati addebitati dei corrispettivi per recesso servizi opz di € 83,33 + Iva in quanto la linea è stata cessata anticipatamente rispetto al vincolo contrattuale dei 24 mesi (data attivazione 17.05.2018) come previsto dal profilo TIM Europa 5GB sottoscritto con contratto del 30.04.2018 (totale insoluto € 326,64=). Lato fisso, rileva che l'istante in data 31/12/2019 ha inviato PEC con la richiesta di cessazione di tutti i contratti in essere con TIM. Nei sistemi TIM è presente l'esigenza del 09/01/2020 nella quale si dichiara che la richiesta di cessazione è priva dei documenti. L'istante aveva in consistenza le seguenti linee: 1) Collegamento ATC trunksip composto dalle seguenti linee: - 04913527380 – servizio - cessata in data 20/01/2020 con decorrenza canoni 20/11/2019 Ultima emessa fattura 6/19 addebito canoni agosto settembre e traffico telefonico – fattura dovuta. - 04913527961 – connettività ALICE BUSINESS 20M ADAPTIVE 256F trunksip – cessata – ultima fattura emessa 6/20 con rimborso canoni dal 30/01/2020 al 31/07/2020 per euro -602,78 – addebito noleggio trunksip dal 01/08/2020 al 28/09/2020 per euro 217,12. – addebito rateo noleggio a scadere prodotti per euro 1043,86 dovuti in quanto l'ATC è cessata prima di 36 mesi contrattuali (attivazione 22/03/2017). Sono state emesse note di credito a storno parziale fatture del 3/20 – 4/20 – 5/20 per diminuzione noleggio prodotto trunksip + iva 22% totale NDC euro 837,25. La fattura del 1/20 canoni ottobre /novembre è dovuta così come parimenti corretta è la fatt. 2/20 (canoni dicembre/gennaio). 049970XXXX – 049970XXXX linee voip – cessate per disdetta non per migrazione in data 29/01/2020, ma in seguito al passaggio in voip non fatturavano. 2) linea 0491353XXXX fibra

professional non allegata all'ATC – cessata. Fattura di chiusura 6/20 negativa per euro -114,10 con rimborso canoni dal 01/02/2020 al 31/03/2020. Emessa fattura 5/20 negativa per euro -114,10 accreditato fattura negativa precedente. Emessa fattura 6/20 negativa per euro 66,19 – utilizzata a parziale copertura della fattura 6/20 linea 0491352XXXX – addebito costo disattivazione servizio euro 28,84 e accreditato fattura precedente euro 106,13. Le fatture del 2/20 (canoni dicembre/gennaio) e 3/20 (canoni febbraio/marzo poi rimborsati con la fattura negativa 6/20) sono dovute linea 049970XXXX. Linea valore + cessata in data 31/05/2020. Fattura di chiusura 4/20 – addebito canoni sino al 31/05/2020 – addebito costo disattivazione servizio euro 28,84. Sono state emesse note di credito a storno totale fatture 3/20 – 4/20 -5/20. Le fatture del 1/20- 2/20 ci sono dovute in quanto presenti canoni di ottobre/novembre – dicembre /gennaio. Il reclamo pertanto, così come confermato dalle lettere del 20.5.2020 e del 21.10.2020, è stato già lavorato da TIM e l'insoluto di € 3180,38 è pienamente dovuto. Evidenzia infine che la domanda di risarcimento dei danni (patrimoniali e non patrimoniali) non è proponibile innanzi al Corecom. Chiede, quindi, che il Gu14 in oggetto venga rigettato in quanto infondato in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

Le richieste del ricorrente possono essere parzialmente accolte:

Per quanto riguarda la richiesta sub i) di definitiva chiusura dei contratti con cessazioni di emissione di fatture indebite si ritiene che la stessa non possa essere accolta, in quanto esula dalle competenze specifiche del Corecom il potere di determinare la chiusura di un contratto, in quanto trattasi di facoltà riservata alla volontà contrattuale delle sole parti contraenti.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) relativa allo storno delle fatture insolute, si precisa quanto segue: con pec del 31.12.2019, l'utente ha chiesto espressamente “la chiusura di tutti i contratti e di qualsivoglia posizione ancora in essere”.

Non si ritiene rilevante in questa sede l'obiezione avanzata dal gestore nella propria memoria difensiva secondo la quale, avendo l'utente allegato alla predetta richiesta le sole fatture relative alle utenze fisse, la disdetta è stata gestita e lavorata, appunto, per le sole utenze fisse. Innanzitutto si evidenzia che dal tenore letterale della richiesta del 31.12.2019 risulta inequivocabile la volontà del ricorrente di cessare, appunto, ogni rapporto contrattuale con Tim, nulla rilevando, al fine di determinare la correttezza o meno di tale richiesta, l'eventuale documentazione allegata. A ciò si aggiunga il fatto che Tim non ha documentalmente dimostrato di aver riscontrato la predetta nota del 31.12.2019, limitandosi, invece, a produrre un semplice screen-shot di una schermata di un proprio sistema gestionale, che come noto, non ha alcuna rilevanza probatoria. Giova, in proposito, richiamare 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 precisa quanto segue: per quanto riguarda le fatture relative alle utenze mobili, per quanto sopra precisato, si ritiene che debbano essere stornate la fattura n. 7X01660091 (conto 3/20) di € 171,85= e la fattura n. 7X02340557 (conto 4/20) di € 6,26=. Per quanto concerne invece le fatture relative alle utenze fisse, per quanto sopra precisato si ritiene che debbano essere stornate tutte le fatture emesse a far data dal 01.02.20 ad eccezione della fattura contenente i canoni di ottobre/novembre 2019 e della fattura contenente i canoni dicembre 19/gennaio 20.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) relativa al risarcimento del danno, si evidenzia, da un lato che il Corecom non ha il potere di accertarlo, essendo demandato, il predetto potere, all'esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria e, dall'altro, perché l'oggetto dell'odierna pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, di tal chè la richiesta non può essere accolta.

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 s.r.l. nei confronti di TIM s.p.a. La società Tim è tenuta: • a stornare la fattura n. 7X01660091 (conto 3/20) di € 171,85= e la fattura n. 7X02340557 (conto 4/20) di € 6,26=; • a stornare, al netto di eventuali note di credito già emesse, le fatture relative alle utenze fisse, emesse a far data dal 01.02.2020 ad eccezione della fattura contenente i canoni di ottobre/novembre 2019 e della fattura contenente i canoni dicembre 19/gennaio 20.

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 Funzionario

Dott. Giorgio Marsiglio

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco