

**DELIBERA N. 4/2021**

**XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/334842/2020)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del Il Corecom Umbria del 21/01/2021;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle

comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 03/10/2020 acquisita con protocollo n. 0406322 del 03/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XXX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 20 luglio 2019 inviava raccomandata di disdetta del contratto, ricevuta da Tim il successivo 29 luglio;
- b) nonostante ciò, il gestore proseguiva nella fatturazione;
- c) inviava un fax il 3 gennaio 2020 ed una pec il 22 gennaio 2020, ma l'operatore non ha risposto nulla e le fatture continuavano ad arrivare.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzo per mancata lavorazione della disdetta;
- II) indennizzo per fatture inesistenti;
- III) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- IV) spese di procedura.

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

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

### **3. Motivazione della decisione**

La domanda può essere parzialmente accolta nei limiti e nei termini di seguito precisati.

La richiesta di indennizzo per mancata lavorazione della disdetta non può essere accolta, atteso che l'interesse dell'utente è soddisfatto con il recupero o lo storno delle somme addebitate successivamente alla cessazione del contratto: a fronte della fatturazione indebita non sussistono infatti gli estremi per la liquidazione di un

indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti (Agcom, determina n. 69/18/DTC; Agcom, delibera n. 16/16/CIR).

Pertanto, tenuto conto che, ai sensi dell'articolo 1, comma 3 del c.d. Decreto Bersani, l'operatore ha un termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta per gestire il recesso, l'istante ha diritto allo storno/rimborso degli eventuali addebiti riferiti alla numerazione 075/9291010 riguardanti il periodo successivo al 28 agosto 2019, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

La richiesta di indennizzo per fatture inesistenti non può essere accolta, considerato che tale fattispecie non rientra in nessuna delle ipotesi contemplate dal Regolamento indennizzi come suscettibili di ristoro indennitario.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento.

Dalla documentazione presente agli atti del fascicolo, risulta che l'istante ha inviato una comunicazione via fax il 3 gennaio 2020, con cui rimetteva al gestore la pregressa richiesta di cessazione del contratto e, successivamente, una nota trasmessa via pec il 22 gennaio successivo, con cui reclamava la mancata gestione del recesso. A tali comunicazioni non risulta che Tim abbia dato alcun riscontro, con la conseguenza che, in applicazione dei parametri di cui all'articolo 12 del Regolamento indennizzi, spetta all'istante la somma di euro 300 (scorporando i 30 giorni utili a favore dell'operatore per rispondere al reclamo e valutato che la prima occasione utile di confronto fra le parti è coincisa con l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione del 17 settembre 2020).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX, via XXX – XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore Tim Spa, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli eventuali addebiti riferiti alla numerazione XXX riguardanti il

periodo successivo al 28 agosto 2019, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente;

- versare all'istante la somma di euro 300,00 (trecento), ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione della domanda, sino al saldo effettivo;

- il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 21 gennaio 2020

IL PRESIDENTE  
Elena Veschi

*per attestazione di conformità a quanto deliberato*

Il Dirigente  
Stefano Cardinali

Il Responsabile del procedimento  
Beatrice Cairoli