

DELIBERA N. 46/2020

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/94942/2019)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 22/12/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di*

comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”;

VISTA l'istanza di [REDACTED] del 11/03/2019 acquisita con protocollo n. 0103436 del 11/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. [REDACTED], titolare di un contratto di utenza affari con TIM S.p.A. per la fornitura di servizi fissi ed internet adsl, con formulario UG del 13.12.2018, si è rivolto al Co.re.com. di Basilicata lamentando di aver ricevuto l'addebito di fatture TIM dopo essere passato ad altro operatore e richiedendo l'annullamento delle fatture indicate nel suo reclamo presentato in data 12.12.2018.

All'udienza di conciliazione, svoltasi in data 06.02.2019, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo tra le parti. Successivamente, in data 11.03.19, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata ove riportava integralmente i fatti e le richieste di cui al formulario UG.

Nell'istanza di definizione, il sig. [REDACTED] ha chiesto: i) l'annullamento della fattura n. [REDACTED] di € 248,93 per il bimestre 6/2017 e della fattura n. [REDACTED] di € 19,32 per il bimestre 4/2018.

2. La posizione dell'operatore

TIM S.p.A. ha fatto pervenire la memoria difensiva, datata 13.04.19, nella quale ha dichiarato che, “in ottica meramente conciliativa”, ha provveduto a stornare dalla fattura del bimestre 6/2017 le rate del router per l'importo di € 195,00.

Ha quindi asserito che gli altri addebiti sulle fatture contestate sono relativi ad interessi moratori per il ritardato e/o mancato pagamento, come previsto dalle c.g.a. Ha, altresì, evidenziato che, secondo quanto previsto dall'art. 23 delle c.g.a., i reclami inerenti le fatture dovrebbero essere inviati all'indirizzo indicato sulla fattura stessa entro il termine di scadenza. Ha concluso chiedendo il rigetto dell'istanza, dal momento che la TIM ha già effettuato lo storno delle fatture.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e dalla comparazione dei documenti prodotti e delle correlative allegazioni, le richieste formulate da parte istante possono essere accolte per le seguenti ragioni.

Nella presente controversia, la TIM S.p.A. dichiara nella propria memoria difensiva, di aver già provveduto a stornare l'importo di € 195,00, addebitato all'utente nella fattura del bimestre 6/2017, quale saldo dell'acquisto del router.

Produce, pertanto, delle fatture successive (del 9.07.18 dell'importo di € 19,32, quale indennità per ritardato pagamento della fattura di chiusura, oltre spese di spedizione e del 9.01.19 dell'importo di € 5,05, quale indennità per ritardato pagamento dell'anzidetta fattura del 9.07.18, sempre oltre spese di spedizione) dove non è più riportata la voce relativa al saldo dovuto per l'acquisto del router.

Non viene, però, esibito dall'operatore il contratto, né fornita la data di disdetta e avvenuta cessazione dell'utenza, informazioni che avrebbero consentito di valutare la legittimità delle fatture emesse e contestate.

Infatti, per la cessazione della linea, i gestori hanno 30 giorni di tempo, dal momento della ricezione della relativa richiesta per provvedervi e secondo l'orientamento costante Agcom “devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione” (delibera Agcom n. 103/10/ CIR; conforme delibera Agcom n. 137/10/ CIR).

In ogni caso, si può desumere dalle informazioni e documenti agli atti che la fattura del bimestre 6/2017, sia stata quella di chiusura e risulta, da quanto dichiarato dall'operatore, che la stessa sia già stata stornata.

Si ritiene che un siffatto agire dell'operatore comporti un annullamento della fattura che debba estendersi anche agli effetti prodotti dalla stessa, quali le successive indennità per ritardato/mancato pagamento riportate nelle fatture seguenti che, pertanto, dovranno essere stornate.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in accoglimento dell'istanza avanzata in data 11.03.19 dal sig. [REDACTED] nei confronti di TIM S.p.A., l'operatore è tenuto: 1) allo storno

integrale dell'insoluto a carico dell'utente, con ritiro della pratica di recupero crediti a propria cura e spese.

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.

Potenza, 22/12/2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

