

DELIBERA n°_34_

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/331143/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 24/03/2021;

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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 25/09/2020 acquisita con protocollo n. 0392823 del 25/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'Istante, XXXXXXXXX, nel corso delle sue memorie, evidenzia di essere stata cliente TIM con utenza n.XXXXXXXX e per quanto tale, veniva contattata per l'attivazione del servizio Fibra sulla medesima numerazione. Detta proposta, veniva accettata ma, all'atto dell'attivazione del servizio, veniva appurato che era stata attivata una nuova utenza e cioè la linea n.XXXXXXXX, non richiesta. In data 19/05/2017, veniva richiesta la voltura delle utenze, già utilizzate presso la stessa farmacia. Tuttavia, la richiesta di subentro non veniva evasa e le successive fatture venivano emesse erroneamente riportando la vecchia P. IVA ed impossibilitando, di conseguenza, l'Istante a contabilizzare i nuovi addebiti. Tant'è che, in data 12/12/17, la farmacia si trovava costretta ad esperire recesso in riferimento all'utenza n.XXXXXXXX. Il recesso de quo non veniva, però, tempestivamente lavorato, con conseguente assoggettamento dell'Istante a procrastinata fatturazione che veniva profusamente contestata a mezzo call center e per iscritto. Ancora, agli inizi del 2018, veniva richiesta la trasformazione dell'unica utenza materialmente attiva e fruita - la n.XXXXXXXX in tecnologia Voip. Come se non bastasse, TIM attivava due nuove utenze con n.ri XXXXXXXXX - XXXXXXXXX, mai richieste. Le fatture afferenti a tali numerazioni, venivano corrisposte sebbene non dovute, sino al recesso esperito in data 29/11/18. Malgrado il recesso del 29/11/18, TIM continuava ad emettere illegittima fatturazione e la TIM non provvedeva a fornire adeguato riscontro né tantomeno a stornare quanto ingiustamente addebitato. Ad oggi, le richieste che vengono avanzate, dal proponente della conciliazione, riguardano: 1) Indennizzo per ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO NON RICHIESTO FONIA sulla numerazione XXXXXXXXX, dal 01/07/2017 al 12/12/2017 (data di recesso contrattuale), per un totale di 165 giorni; 2) Indennizzo per ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO NON RICHIESTO FONIA sulle numerazioni XXXXXXXXX - XXXXXXXXX, dal 06/12/2017 (data di emissione della prima fattura) al 29/11/2018 (data di recesso contrattuale), per un totale di 359 giorni; 3) Indennizzo per

MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, dal 06/03/2018 ad oggi, per un totale di 935 giorni; - Ripetizione dei canoni corrisposti in riferimento alle utenze non richieste sino alla data di recesso contrattuale del 29/11/2018, per un totale di 476,87; -4) Ripetizione della fattura n.8V00258413 4/2019 di euro 156,51 poichè relativa ad utenza mai richiesta, nonchè oggetto di formale recesso contrattuale esperito in data 29/11/2018; - Annullamento delle morosità pendenti, poichè generate post - recesso; 5) Rimborso per spese di procedura ed assistenza. In totale vengono richiesti 5400,00 euro.

2. La posizione dell'operatore

Avverso l'istanza di definizione della controversia presentata dalla XXXXXXXXX, con le memorie difensive inoltrate della Tim spa, replica affermando che l'istante (XXXXXXX), fa un po' di confusione nella descrizione dei fatti. In particolare, viene quindi evidenziato che le utenze XXXXXXXXX e XXXXXXXXX, sono state attivate da altra Ragione Sociale (XXXXXXX), tant'è che viene affermato dalla proponete che è stata richiesta la voltura delle stesse 2 utenze (intestate a XXXXXXXXX) a favore della XXXXXXXXX", come da modulo sottoscritto in data 19/05/2017. Ciò veniva regolarmente compiuto dal gestore, mentre per l'utenza XXXXXXXXX, che risultava configurata col servizio FIBRA, problemi tecnici non ne consentivano il subentro e di questo, ne veniva data notizia all'interessata con lettera del 03/04/2018. L'utenza XXXXXXXXX, a seguito richiesta di disdetta del 12/12/2017, contrariamente a quanto affermato dell'istante, veniva tempestivamente cessata in data 21/12/2017. Le memorie del gestore, proseguono, affermando che, relativamente alla trasformazione dell'unica utenza materialmente attiva e fruita n.XXXXXXXX non risultano quindi incongruenze. La TIM afferma di avere attivato due nuove utenze n.XXXXXXXX -XXXXXXX a seguito di richiesta dell'utente che, in data 18/10/2017, sottoscrive contratto per attivare TUT-TO TWIN OFFICE e contestualmente chiedeva di migrare in VOIP il DN XXXXXXXXX. In data 28/11/2017 l'utenza XXXXXXXXX, veniva trasformata/migrata a "LINEA IP CEN-TREX –VOIP" Per tale servizio all'utente vengono forniti i chiarimenti del caso con dilazione della scadenza delle fatture e viene inviato riscontro scritto. Proseguendo, il gestore afferma che, in data 28/09/2018, perveniva la richiesta di disdetta per le utenze XXXXXXXXX –XXXXXXX -XXXXXXX –XXXXXXX e tale richiesta non veniva gestita per mancanza del Documento di riconoscimento. Successivamente, con nota del 29/11/2018, l'utente afferma di utilizzare solo l'utenza XXXXXXXXX e disconosce le utenze XXXXXXXXX -XXXXXXX –XXXXXXX. Al fine di gestire tale segnalazione, è stato quindi contattato telefonicamente l'utente, che riferiva che era in corso richiesta di passaggio ad OLO. Pertanto, si è provveduto a sospendere qualsiasi attività in merito al fine di non pregiudicare sia il passaggio a OLO che il funzionamento dei servizi. Alla data odierna, nessuna richiesta di cessazione è pervenuta completa della documentazione richiesta, per cui nessun inadempimento può essere imputato alla società convenuta. Nel dare comunicazione della presenza di uno scoperto pari ad € 4326,02, il gestore respinge qualsiasi tipo di responsabilità attribuibile in merito ai fatti descritti e ritiene illegittima anche la richiesta di riconoscimento delle spese di procedura, in quanto l'art. 20 della

Delibera n. 203/2018/Cons prevede che “nella determinazione di rimborsi e indennizzi l’Organo Collegiale tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altre-sì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità”. Si suole evidenziare che la procedura conciliaweb è totalmente gratuita, le udienze vengono effettuate in audio conferenza e non necessita della presenza di delegati, per cui non vi sono spese a carico degli utenti, ed inoltre per essere liquidate devono essere documentate, evenienza che non si è verificata nel caso de quo.

3. Motivazione della decisione

I fatti in contestazione, hanno una cronologia abbastanza lontana (2017) e la descrizione degli accadimenti non è sempre lineare da parte dell'istante, forse a causa del subentro della gestione dei servizi telefonici, in una attività commerciale già attiva da tempo. Le repliche, nonchè la documentazione allegata in piattaforma dal gestore, d'altra parte sconfessano la ricostruzione dei fatti narrati dall'istante, per ciò che attiene perlomeno la gestione dei contratti, dei servizi richiesti e fruiti. Dalla lettura e dall'analisi dei documenti probatori allegati, la gestione degli accadimenti da parte del gestore, in merito alle contestazioni sull'attivazione di linee e servizi non richiesti, non trova quindi fondamento e ciò fa decadere tutte le richieste di indennizzo avanzate dall'istante, ivi compresa la gestione dei reclami inoltrati. Allo stesso modo risultano immotivate le richieste di restituzione di quanto pagato, avanzate sempre dall'istante, in merito alle stesse linee regolarmente fruiti, anche se ad oggi disconosciute, anche in presenza di regolare contratto sottoscritto. In merito alla fatturazione dei servizi post recesso inviato al gestore il 28 settembre 2018 per le linee XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX e XXXXXXXX, il ragionamento da attuare è differente. Infatti mentre l'istante compie la procedura che prevede una comunicazione scritta da inviare al gestore, per manifestare la propria intenzione di cessare i rapporti contrattuali in essere, il gestore replica affermando che non ha potuto dare seguito ai desiderata del cliente, in quanto la documentazione inoltrata era incompleta e nello specifico era mancante della necessaria copia in allegato del documento di identità del titolare delle utenze interessate. Se quest'ultima affermazione è incontestabile ai sensi di quanto richiesto negli accordi contrattuali, è però da tenere in considerazione che agli atti non risulta alcuna comunicazione all'istante, da parte della Tim, avverso l'attivazione della procedura di recesso richiesta. Questo, avrebbe delegittimato la volontà del richiedente che di fatto, successivamente, migrava verso altro operatore, mentre il gestore continuava a fatturare. Per quanto narrato, si ritiene che i crediti e le fatture maturate dal momento successivo alla richiesta di recesso dal contratto in essere, siano da stornare unitamente al ritiro della pratica di recupero crediti attivata.

DELIBERA

1. La telecom Italia spa, dovrà provvedere a stornare la morosità in atto esistente nei sistemi contabili dell'azienda relativa alle numerazioni XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX e XXXXXXXX, riferita al XXXXXXXX della dott.ssa XXXXXXXX. Sarà inoltre cura del gestore, ritirare la pratica di recupero crediti senza oneri per l'istante.

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.

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.

Palermo 24/03/2021

IL PRESIDENTE

