

DELIBERA n°_40_

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/344334/2020)**

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 XXXXXXXX del 26/10/2020 acquisita con protocollo n. 0441816 del 26/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXXXXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società Tim S.p.A. in riferimento alla sim XXXXXXXX, l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto e l'errata fatturazione. Nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente ha dichiarato che nel mese di settembre 2019, in seguito della risoluzione del rapporto contrattuale, ha voluto mantenere la numerazione mobile, precedentemente aziendale. Dal mese di settembre 2019 fino al mese di aprile 2020, nonostante le plurime richieste effettuate a mezzo call-center della TIM (119), non è mai stato reso edotto del piano tariffario in uso, né dei relativi pagamenti in considerazione che la stessa società, aveva inibito l'accesso alla propria area "My TIM". Solo in data 18/04/2010, ed in seguito alle chiamate di cui sopra, ha ricevuto a mezzo mail, le fatture di importi stratosferici, nello specifico: la n.7N0063335 del 6°bimestre 2019 di euro 660,42, la n.7N00005347 del 1° bimestre 2020 di euro 765,32 e la n. 7N00014621 del 2° bimestre 2020 di euro 750,81. Sempre, in pari data, ha ricevuto a mezzo raccomandata, le fatture con altrettanti importi stratosferici, nello specifico la n. 7N0063335 del 6° bimestre 2019 di euro 330,65 e la n.7N00005347 del 1°bimestre 2020 di euro 765,32. In data 20/04/2020, a mezzo e-mail, ha reclamato alla TIM le fatture ricevute ribadendo di non aver mai sottoscritto alcun contratto, né le condizioni applicategli. Nonostante il reclamo ed in pendenza di procedura, la TIM ha affidato ad una società di recupero crediti la sua pratica, rivolgendosi ad un legale. In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- 1) l'annullamento delle fatture emesse;
- 2) un risarcimento, pari al doppio, della somma richiesta dalla TIM S.p.A.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tim S.p.A., di seguito Tim, società o operatore, ha depositato in modo tardivo la memoria, ma ha partecipato all'udienza di discussione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. In via preliminare, risulta inammissibili in questa sede la richiesta di cui al punto 2) in considerazione che, ai sensi dell'art.20 comma 4 del Regolamento, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, quindi del delegato Corecom, risultando di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Ulteriormente, si significa l'irricevibilità della memoria difensiva e della relativa documentazione dell'operatore, in quanto depositate oltre i termini concessi ai sensi dell'articolo 16 del Regolamento. Difatti come è possibile desumere dal sopra citato articolo, non è ammissibile il deposito di memorie e documenti, a seguito del decorso del termine di 45 giorni dalla data del 27 ottobre 2020, ovvero data della comunicazione di avvio del procedimento de quo. Ancora in via preliminare, si evidenzia che in udienza di discussione, sono stati acquisiti elementi utili alla definizione della presente controversia. Sempre in udienza, la società convenuta, per mero spirito conciliativo, ha formulato una proposta conciliativa (lo storno del 50% della morosità) che non è stata accettata dall'istante. Difatti quest'ultimo ha ribadito nuovamente, di non aver mai sottoscritto alcun contratto/i, con l'operatore, e comunque lo stesso ha dichiarato di essere disponibile a pagare, un importo mensile equo, per l'utilizzo della sim per il periodo oggetto di doglianze. Premesso quanto sopra, nel merito, trova accoglimento la richiesta di cui al punto 1) atteso che dall'istruttoria eseguita, per come esposto nelle premesse, è stato accertato che l'istante non ha mai sottoscritto alcun contratto con la TIM. Infatti agli atti del fascicolo, non è stato depositato il contratto con evidenza del piano tariffario scelto e sottoscritto dall'istante sia nella data del 26/09/2019, passaggio da contratto in abbonamento business a contratto abbonamento consumer, che quello effettuato in data successiva, ovvero nel mese di aprile 2020, per come dichiarato dall'operatore e contraddetto dall'istante, in sede di udienza di discussione. Sempre in udienza è stato accertato, che la società nonostante i mancati pagamenti delle fatture, alquanto esosi, non ha mai interrotto i servizi della sim de qua, sollecitando ed allertando in tal modo l'istante. Pertanto ed in considerazione di tutte le circostanze sopra meglio evidenziate ed atteso il comportamento tenuto dalla società resistente, la stessa è tenuta, allo storno di tutte le fatture emesse per l'utenza mobile XXXXXXXX, con carico di emissione delle rispettive note di credito, dalla data del 26/09/2019 alla data di effettiva portabilità della sim de qua, verso altro operatore (WIND), anche quest'ultima notizia, acquisita in sede di udienza di discussione. Inoltre, la TIM è tenuta alla regolarizzazione dell'intera posizione amministrativa/contabile riferita all'istante, ed al ritiro, a proprie cure e spese della pratica di recupero crediti. Altresì, ed in considerazione del comportamento censurabile tenuto dalla società resistente che, attesi i fatti così come descritti, si sostanzia nel non aver reso edotto

l'istante del piano tariffario in uso, di non aver avvisato l'utente dello stato di insolvenza e per aver recapitato tutte le fatture nella ritardata data del 18/04/2020, a distanza di 6 mesi dall'attivazione impropria e solo su richiesta dell'istante; spetta all'utente l'indennizzo di cui all'art. 9 comma 2, del Regolamento sugli indennizzi. Pertanto, la società è tenuta a corrispondere un indennizzo nella misura di euro 2,50 al dì, dalla data del 26/09/2019 alla data del 31/05/2020 (data presunta dichiarata in udienza) per 248 giorni ed un importo complessivo di euro 620,00 (seicentoventi/00). Mentre, ed atteso quanto dichiarato in sede di udienza di discussione dallo stesso istante, rimane a carico dello stesso il pagamento complessivo di euro 132,50 (centotrentadue/50), quale canone equo mensile di euro 15,00, riconosciuto e dovuto dal medesimo, per l'utilizzo della numerazione mobile XXXXXXXX, nel periodo meglio sopra riportato.

DELIBERA

1. Di accogliere l'istanza del sig. XXXXXXXX, in riferimento all'utenza mobile XXXXXXXX a lui intestata, nei confronti della società TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta, nel termine di 60 giorni dalla notifica del presente procedimento, a corrispondere all'istante con bonifico e/o assegno bancario, la somma di euro 620,00 (seicentoventi/00), quale indennizzo, al netto della somma di euro 132,50 (centotrentadue/50) dovuta dall'istante, per l'utilizzo della sim, come evidenziato meglio nelle premesse.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta, allo storno di tutte le fatture emesse inerenti la sim XXXXXXXX, dalla data del 26/09/2019 alla data di effettiva portabilità dell'utenza mobile verso altro operatore, con carico di emissione delle rispettive note di credito e conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa/contabile, riferita all'istante, ed al ritiro, a proprie cure e spese, della pratica di recupero crediti.

4. La compensazione, tra le parti, delle spese della presente procedura.

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

