

DELIBERA N. 37/2020

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/216792/2019)**

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 24/04/2020;

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 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 Assemblies 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 11/12/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 11/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento alla numerazione di tipo affari XXX, XXX e XXX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) Nel 2016 ha attivato servizi sulle numerazioni XXX, XXX e XXX che, però, non hanno mai funzionato sin dalla prima attivazione;

b) Per questo, ha inviato una prima disdetta del servizio Liberty 2M 256 bmg nel febbraio 2016 e una seconda disdetta con riferimento alla linea telefonica XXX nell'agosto 2016. A tale

c) disdetta è seguita un'ulteriore comunicazione, nel settembre 2016, per ribadire il recesso da tutti i predetti servizi, dal momento che TIM S.p.a. non aveva dato seguito alle richieste;

d) Nonostante ciò, sono continuate a pervenire numerose fatture, non saldate in quanto non dovute, attesa cessazione dai servizi (peraltro mai funzionanti).

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) Storno integrale della posizione debitoria;

II) Storno delle fatture emittende;

III) Impegno a non inserire l'istante nella black list degli operatori telefonici.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

I) la linea 0756978683 è correttamente cessata il 20.10.16;

II) le linee n. XXX Internet Professional Liberty 2M New e n. XXX My

III) Security Area sono cessate tra settembre e marzo 2019 per morosità;

IV) dai sistemi di Tim non risulta alcuna richiesta o sollecito per la cessazione delle predette linee, né sono presenti reclami scritti.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante conferma la prosecuzione della fatturazione successivamente alla richiesta di recesso e che le richieste di chiusura del contratto sono state ricevute da Tim nelle date dell'11 e 12 gennaio 2017.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta di storno di fatture non ancora emesse, per carenza di un interesse attuale e concreto in capo all'istante.

Parimenti, non potrà essere trattata la richiesta sub III) in quanto la stessa esula dalle competenze del Corecom il quale non ha poteri inibitori in tal senso ma, ai sensi dell'articolo 20, comma 4 del Regolamento, "ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi (...)".

Passando al merito, la domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati.

La questione verte, sostanzialmente, sulla tardiva gestione delle richieste di cessazione di linee e servizi da parte del gestore. A fronte di questa di questa contestazione, l'operatore afferma di non aver ricevuto alcuna richiesta in tal senso, tuttavia, dalla documentazione versata agli atti del fascicolo dall'istante, risulta che quest'ultimo ha inviato tre raccomandate, ricevute dal gestore rispettivamente in data 11 gennaio 2017, 11 gennaio 2017 e 12 gennaio 2017, riguardanti la cessazione della linea 0756978683, la cessazione del servizio Liberty 2M 256 bmg ed il sollecito della gestione di quanto richiesto.

Pertanto, in relazione alla numerazione XXX, considerato che, comunque, l'operatore la dichiara cessata al 20 ottobre 2016, vanno stornati tutti gli addebiti successivi a tale data, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

In relazione poi al servizio 07513513584 Internet Professional Liberty 2M, tenuto conto dei 30 giorni utili a favore dell'operatore per la gestione della richiesta di cessazione, giusto il disposto dell'articolo 1, comma 3 del c.d. Decreto Bersani, vanno stornati tutti gli addebiti successivi alla data del 10 febbraio 2017, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente. Le richieste di storno degli importi riferiti alla numerazione 07513513576 non possono essere accolte in quanto non è stata depositata alcuna documentazione comprovante l'avvenuta richiesta di chiusura della linea medesima.

DELIBERA

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX, XXX - XXX, per i motivi sopra indicati:

A) l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare gli addebiti riferiti alla numerazione XXX a decorrere dal 20 ottobre 2016, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;
- stornare gli addebiti riferiti alla numerazione XXX Internet Professional Liberty 2M successivi alla data del 10 febbraio 2017, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente; B) il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Perugia, 24/04/2020

IL PRESIDENTE