

**DELIBERA N. 32/2024**

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/420829/2021)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/03/2024;

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 modificata 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 della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 03/05/2021 acquisita con protocollo n. 0207572 del 03/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di P.O. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "L'utente era titolare di un contratto Tim Business per euro 20 oltre iva mensili per un anno. Poiché riceveva addebiti di importi superiori a quanto pattuito, inviò un reclamo a mezzo raccomandata del 5.6.2019 a cui TIM non rispose mai. Non avendo ricevuto risposta, in data 28.8.2019 inviava seconda raccomandata con cui chiedeva la chiusura del contratto. Tuttavia Tim continuava a fatturare con importi di oltre 100 euro mensili." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Storno fatture post disdetta e importi eccedenti i canoni pattuiti. II. Indennizzo per mancata risposta ai reclami 300.

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

L'operatore convenuto ha prodotto la propria memoria in data 10/09/2021, oltre il termine di 45 giorni assegnato da questo Corecom nella comunicazione di avvio del procedimento in data 01/06/2021, di talché la memoria è da dichiararsi irricevibile ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'All. A. Delibera AgCom n. 203/2018/CONS. In ogni caso, deve richiamarsi l'orientamento di cui alla delibera Agcom 157/11/CIR per cui, comunque, la documentazione di parte allegata alla memoria riveste valenza probatoria ed in quanto tale merita valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio.

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

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito riportati. Con riferimento alla richiesta sub I), si osserva quanto segue. Dalla disamina della documentazione acquisita agli atti, emerge che l'istante, con primo reclamo inviato in data 06.06.2019, tramite raccomandata a/r, ha tempestivamente lamentato la ricezione di indebita fatturazione, a fronte dell'asserita previsione contrattuale di un canone mensile di € 20,00 per i primi dodici mesi e di € 30,00 per il periodo successivo. All'uopo l'istante ha allegato la fattura n.8S00158366/2019 del 05.05.2019, dell'importo complessivo di € 111,07. Dal fascicolo documentale risulta altresì che, con lettera del 28.08.2019, l'istante ha reiterato la contestazione delle fatture non conformi e ha chiesto, contestualmente, la risoluzione del contratto, con restituzione degli addebiti eccedenti quanto pattuito. Inoltre, con mail del 04.03.2020 e 16.09.2020,

l'utente, nel diffidare il gestore in ordine a ulteriori richieste di pagamento, ha eccepito il recesso dal contratto e ribadito l'irregolare ricezione di fatture. Di contro, nel fascicolo documentale risultano depositate dal gestore i seguenti documenti: il sollecito di pagamento datato 20.08.2019, afferente alle fatture 3/19 e 4/19 per l'importo complessivo di € 222,31, le fatture 1°/2019 dell'importo di € 51,98 e 1°/2020 del 10.01.2020 dell'importo di € 508,18, due estratti conto e il preavviso di iscrizione nella banca dati per morosità di € 949,85, datato 18.04.2020. Si osserva che agli atti non v'è evidenza del contratto né delle condizioni economiche pattuite, inoltre non risulta depositato alcun riscontro dell'operatore alle contestazioni dell'istante né, tantomeno, alla richiesta di disdetta del contratto inoltrata dall'istante in data 28.08.2019. Sul punto, l'Autorità si è espressa nel senso di riconoscere il disagio per la mancata chiusura del rapporto contrattuale, da ristorarsi "mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico". (cfr. Del. 84/14/CIR). Per completezza deve rilevarsi che nel formulario UG, in relazione alla specifica domanda in esame, l'istante ha chiesto lo "storno delle fatture post disdetta", non anche degli addebiti difformi asseritamente contenuti nelle fatture antecedenti alla richiesta di disdetta. Pertanto, sulla base della documentazione in atti e alla luce delle osservazioni che precedono, si ritiene di riconoscere, in favore dell'istante, lo storno delle sole fatture riferite al periodo susseguente alla data del 28.09.2019, corrispondente al trentunesimo giorno successivo al termine a disposizione dell'operatore per la gestione della disdetta, in base all'art. 11, comma 2, delle condizioni generali di contratto di TIM. La richiesta sub II) può trovare accoglimento atteso che, a fronte della presentazione da parte dell'istante di vari reclami, il primo dei quali, come sopra rappresentato inviato in data 06.06.2019, in atti, non si rinviene nel fascicolo documentale alcun riscontro da parte dell'operatore. Può pertanto riconoscersi, in favore dell'istante, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento indennizzi, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, calcolato come segue. Il termine iniziale è da individuarsi, sulla base delle condizioni generali di abbonamento di TIM, nel trentunesimo giorno successivo alla proposizione del primo reclamo, e dunque nella data del 07.07.2019. Il termine finale è da identificarsi nella data di deposito dell'istanza di conciliazione, ossia nella data del 16.11.2020. Data la misura di € 2,50 pro die prevista dall'art. 12 del citato Regolamento Indennizzi e considerato l'arco temporale indennizzabile di n. 498 giorni, la misura dell'indennizzo da corrispondere è pari alla somma massima indennizzabile corrispondente all'importo di € 300,00 (trecento/00).

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** In parziale accoglimento dell'istanza, TIM S.p.A (Kena mobile) è tenuta, in compensazione con la posizione debitoria, allo storno delle fatture riferite al periodo susseguente alla data del 28.09.2019, corrispondente al trentunesimo giorno successivo al termine a disposizione dell'operatore per la gestione della disdetta, in base all'art. 11,

comma 2, delle condizioni generali di contratto. TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'utente, l'importo di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ex art. 12 di cui all'allegato A delibera 347/18/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione sino al saldo effettivo.

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.

Bari, 28.03.2024

Il Dirigente ad interim del Servizio  
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"  
Dott. Vito Lagona

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco