

**DELIBERA N. 125/2023/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX /TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/606741/2023)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 28 settembre 2023;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana*” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 10/05/2023 acquisita con protocollo n. 0125771 del 10/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 840-00xxxx con la società Tim SpA (Kena Mobile) di seguito, per brevità, Tim, lamenta la fatturazione successiva alla disdetta.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato di continuare a ricevere fatture da Tim "per un contratto disdettato il 06.07.2015";

contestava all'operatore, tramite il legale di fiducia, a mezzo pec del 20 aprile 2023, che il contratto telefonico "(codice abbonamento 840-00xxxx)" era cessato, "a far data dal 6.7.2015 per formale disdetta", ma di avere ricevuto "attraverso società di recupero crediti" incaricata da Tim "il pagamento di fatture relative all'abbonamento di cui sopra, dal 2016 a tutt'oggi nonostante la [Tim] avesse reso noto alla consumatrice che la risoluzione del contratto di cui sopra fosse andata a buon fine".

In data 4 maggio 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) "storno insoluto";
- ii) "indennizzo per mancata risposta al reclamo".

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

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito che "le avverse deduzioni e richieste sono infondate e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. Parte istante lamenta la mancata lavorazione del recesso per la linea 84000xxxx e, sulla scorta di tale doglianza, domanda di ottenere storni, rimborsi ed indennizzi. Tuttavia, la Sig.ra XXX non fornisce prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non allega nè documenta la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. Non viene documentato il recesso. Inoltre, controparte non ha indicato gli importi contestati, nè ha depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno, mentre, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture

*contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata stante l'impossibilità di accertare l'an, il quomodo ed il quantum della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS)."*

Nel merito, l'operatore ha rappresentato che, *"la linea indicata dall'istante risulta effettivamente cessata come numero verde in GSRI, in data 20/04/2009 e la stessa ha cessato anche la relativa fatturazione. Gli insoluti presenti a sistema, a nome [dell'istante], ammontanti ad € 2866,93, non si riferiscono alla numerazione oggetto di GU14. Conseguentemente nessuno storno potrà essere emesso a favore della parte istante, la quale dovrà, per l'effetto restare obbligata al saldo dell'insoluto a sistema come sopra indicato. La domanda, pertanto, è infondata e come tale andrà respinta"*.

Tim ha poi precisato che la mancata lavorazione della disdetta *"non è mai produttiva d'indennizzi, (...) resta salva, ovviamente, qualora ne sussistano i presupposti, la sola eventuale declaratoria di non debenza delle somme addebitate per l'utenza interessata successivamente alla richiesta di cessazione"*.

Inoltre, l'operatore ha eccepito che *"la mancanza di un tempestivo reclamo, pertanto, rende comunque la domanda non fondata"* e che per analoghe considerazioni *"non è possibile accogliere la domanda volta alla liquidazione di un indennizzo per l'asserita mancata risposta ai reclami"*.

Tim, infine, ha concluso per il rigetto dell'istanza.

### **3. La replica dell'istante.**

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con documentazione allegata (con la quale ha precisato che *"la fattura di marzo 2023 prodotta in atti e l'estratto conto del recupero crediti xxx anch'esso prodotto in atti"* evidenziano che *"la linea 840 00xxxx non è ancora stata chiusa e produce tuttora fatturazione con il costo mensile di euro 17,36. Suddetta linea fa riferimento al contratto n. 0904xxxx attivato il 08.01.2004 e poi pacificamente disdettato dal 2015, invece continua tuttora a fatturare"*).

L'istante ha concluso reiterando le già formulate richieste.

### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

#### Sulla fatturazione successiva alla disdetta.

L'istante, relativamente all'utenza n. 84000xxxx, lamenta la fatturazione successiva alla disdetta del *"06.07.2015"*, laddove l'operatore ha eccepito la cessazione della fatturazione.

La doglianza è fondata e merita accoglimento per le motivazioni di seguito esposte.

Nel caso che ci occupa, l'operatore ha dichiarato che *"la linea indicata dall'istante risulta effettivamente cessata come numero verde in GSRI, in data 20/04/2009 e la stessa ha cessato anche la relativa fatturazione"*; l'istante ha riferito che il contratto è stato disdettato *"il 06.07.2015"*.

Seppure sia evidente la diversità di date indicate dalle parti quale cessazione/richiesta di disdetta del contratto, (20 aprile 2009 per Tim 6 luglio 2015 per l'istante) occorre rilevare che agli

atti risulta che Tim abbia emesso una fattura in data 20 febbraio 2023 relativa all'utenza n. 84000xxxx e, quindi successivamente alla cessazione del contratto.

Come più volte evidenziato dall'Autorità, la disdetta costituisce l'atto unilaterale con cui l'utente manifesta la volontà di impedire il rinnovo del contratto una volta giunto a scadenza; ne consegue che, in caso di esercizio di detto diritto da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettiva la disdetta. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione della disdetta, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

La società convenuta, invece, ha continuato a fatturare l'utenza dopo la disdetta come è dato evincere dalla fattura del 2023 e, non ha neanche provato che l'utente abbia fruito dei servizi suddetti nel periodo contestato, non dimostrando la legittimità e correttezza degli importi fatturati successivamente alla data di comunicazione della disdetta.

Ne consegue che il gestore telefonico è tenuto alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, con le modalità indicate nel formulario), di tutta la fatturazione riferita all'utenza n. 84000xxxx, emessa per i periodi successivi alla efficacia della disdetta del contratto. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

#### Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo effettuato tramite il legale di fiducia, a mezzo pec del 20 aprile 2023 laddove l'operatore ne eccepisce la tardività.

La doglianza non è fondata atteso che a prescindere dall'eccezione dell'operatore, in ogni caso l'udienza di conciliazione del 4 maggio 2023, momento di confronto tra le parti, si è tenuta in data anteriore allo spirare del termine di 30 giorni che l'operatore dispone per la risposta al reclamo.

La domanda *sub ii)* è dunque rigettata.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM SPA (KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM SPA (KENA MOBILE) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, con le modalità indicate nel formulario), di tutta la fatturazione riferita all'utenza n. 84000xxxx, emessa per i periodi successivi alla efficacia della disdetta del



contratto. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi dell’art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 28 settembre 2023

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)