

DELIBERA N. 28/2023

**XXXXXXXXXX SRL / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/540934/2022)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 30/06/2023;

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 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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: *“Approvazione dell’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, concernente l’esercizio delle*

funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l’istanza di XXXXXXXX SRL del 25/07/2022 acquisita con protocollo n. 0228860 del 25/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società xxxxxxxxx s.r.l., quale titolare di un contratto di linea fissa business con Tim S.p.A, mediante formulario UG 507100/2022 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando di aver sottoscritto in data 10.11.2020 un contratto per l’attivazione di n. 16 Sim aventi un piano tariffario “Promo Vip Deluxe” e scontistica del 30%.

L’utente, infatti, precisava che avrebbe dovuto sostenere un costo per ciascuna Sim oggetto di attivazione pari ad euro 9,75 oltre Iva con domiciliazione bancaria sul conto corrente fornito in sede di stipula, così per un complessivo importo bimestrale di euro 370,00 oltre IVA.

Riscontrava, tuttavia, sin da subito una difformità negli anzidetti importi, segnalandolo dapprima all’agente di zona, e successivamente al servizio clienti.

Tuttavia, a causa del perdurare della problematica, inviava comunicazione di disdetta in data 20.04.2021.

Nonostante lo scioglimento del vincolo, l’Operatore continuava ad inviare sistematiche richieste di pagamento a mezzo fatture, le quali venivano pagate dall’anzidetto conto ove era presente la domiciliazione bancaria della società, successivamente revocata in data 3.2.2022.

Già in sede di conciliazione l’istante chiedeva, quindi, lo storno della posizione debitoria con la restituzione di quanto indebitamente pagato pari ad euro 500,00, il ritardo

per la mancata evasione della richiesta di disdetta per euro 1.000,00 ed anche la restituzione di ulteriori euro 1.500,00 per gli importi prelevati successivamente alla disdetta.

All'udienza di conciliazione svoltasi il 2.05.2022, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto un verbale di mancato accordo.

Pertanto, in data 25.07.2022 l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza, la società xxxxxxxxxxxxxx S.r.l., riportandosi al formulario UG, chiedeva:

- i) lo storno della posizione debitoria con restituzione degli importi versati in eccedenza per euro 500,00;
- ii) il rimborso del costo dei costi indebitamente prelevati per euro 1.500,00;
- iii) l'indennizzo per il ritardo nella lavorazione della disdetta per euro 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Tim S.p.A. faceva pervenire la propria memoria difensiva nella quale eccepiva precipuamente l'inammissibilità ed improcedibilità dell'odierna domanda per mancata coincidenza dell'odierno petitum con quello della fase di conciliazione.

Evidenziava, inoltre, che l'utente sin da subito si rendeva irrimediabilmente moroso, maturando una debitoria complessiva pari ad euro 3.260,42, giusto estratto conto prodotto. Le sim, quindi, subivano la sospensione amministrativa in data 1.2.2022 per insoluti a far data dal bimestre 6.2021.

Precisava, poi quanto al merito, che l'utente avesse sottoscritto originariamente l'offerta "Promo Vip Tim Deluxe" al costo di euro 13,99 al mese per diciassette sim, di cui una cessata il 3.2.2021, così deducendo in ordine alla correttezza di tutte le fatture emesse in quanto conteggiate su base bimestre in complessivi euro 447,68 a cui veniva applicato uno sconto del 30%.

A detti conteggi, infatti, la Tim s.p.a. addizionava il costo del servizio "Tim safe web mobile" di euro 2,00 al mese per costi di licenza, servizio gratuito per i primi tre mesi, e mai disattivato dalla società istante.

Per quanto dedotto ed eccepito, l'Operatore insisteva nella correttezza delle clausole contrattuali applicate e nella pedissequa contabilizzazione specificando che alcuna richiesta di cessazione delle sim fosse mai pervenuta.

Di conseguenza, la Tim S.p.a. in tale memoria insisteva per il rigetto delle odierne richieste declinando qualsiasi responsabilità in merito ai fatti dedotti.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto validamente proponibile.

L'utente asserisce che i prelievi effettuati dall'Operatore sul proprio conto corrente non siano esattamente corrispondenti alle condizioni contrattuali sottoscritte altresì contestando le fatture emesse sin dal sorgere del rapporto ed agendo in tale sede sia per la restituzione degli importi indebitamente prelevati che per l'indennizzo per la mancata evasione della richiesta di disdetta del 20.04.2021.

Sul punto, quindi, occorrerebbe preliminarmente valutare il contratto stipulato, le condizioni indicate nell'offerta accettata dall'utente e confrontare queste ultime con gli importi indicati nelle fatture contestate.

Dall'esame del corredo probatorio offerto, emergerebbe poi l'effettivo invio della fatturazione da parte dell'Operatore, per tutto il periodo oggetto di contestazione da parte dell'utente, ossia dal 20 aprile 2021 sino alla proposizione dell'odierna domanda (cfr, fatt. del 10.06.2021; 11.08.2021; 11.10.2021).

L'utente poi depositava la sola comunicazione pec del 3.2.2022 con la quale richiamava la dedotta e chiesta disdetta, tra l'altro allegando un modulo datato 16.7.2021.

Giungendo quindi alla richiesta sub i) la stessa può essere parzialmente accolta per quanto di seguito specificato.

L'utente non offre prova dell'effettivo invio della comunicazione della prima comunicazione a mezzo pec del 20.04.2021, tuttavia allega la pec successiva datata 3.2.2022 contenente il modulo datato 16.7.2021.

Pertanto, tenuto conto che, ai sensi dell'articolo 1, comma 3 della legge 40/2007, l'operatore ha un termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta per gestire il recesso, pertanto l'istante ha diritto allo storno/rimborso degli eventuali addebiti riferiti alle 16 sim oggetto di attivazione con contratto del 10.11.2020 e piano tariffario "Promo Vip Deluxe" e scontistica del 30% dal periodo successivo al 16 agosto 2021, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Quanto poi alla richiesta di indennizzo per mancata lavorazione della disdetta sub ii) la stessa non può essere accolta, atteso che l'interesse dell'utente è soddisfatto con il

recupero o lo storno delle somme addebitate successivamente alla cessazione del contratto: a fronte della fatturazione indebita non sussistono infatti gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti (Agcom, determina n. 69/18/DTC; Agcom, delibera n. 16/16/CIR).

La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non merita pertanto accoglimento.

Anche le richieste di restituzione delle somme indebitamente prelevate dal conto non merita accoglimento al più configurando una richiesta risarcitoria, non di competenza di codesta Autorità, e non espressamente contemplata dal Regolamento indennizzi vigente ratione temporis.

Infatti, anche in tale sede, l'utente chiederebbe la restituzione degli importi indebitamente prelevati per complessivi euro 2.000,00, tuttavia tale somma doveva comunque essere giustificata dalla puntuale allegazione di fatture e pagamenti da parte dell'utente e ciò in aderenza all'onere probatorio previsto a suo carico, ex articolo 2697 c.c. il quale espressamente prevede che: “Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”.

Nulla sulle spese di procedura in quanto non richieste dall'istante.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. xxxxxxxxxxxx, si propone, in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 25.07.2022 dalla società xxxxxxxxxxxxx s.r.l., che l'Operatore provveda:

- a stornare e/o annullare tutti gli importi insoluti a far data dal 13 agosto 2021 in quanto computati in palese violazione degli art.li 70, comma IV, Dl.gs. 259/2013 e dell'art. 5 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

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.

Potenza, 30/06/2023

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

