

DELIBERA N. 11/2020

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/89845/2019)**

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 11/2/2020;

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 27/02/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 27/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto affari n. XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) a causa di problemi legati all'utilizzo dell'ADSL, cessava la numerazione avuta in godimento e ne attivava una nuova, tuttavia i problemi persistevano e veniva emessa doppia fatturazione;

b) dopo aver confermato con racc. A/R la richiesta di cessazione della linea, riceveva fattura con addebito di costi di recesso;

c) riceveva inoltre fatturazione per le linee n. XXX, XXX e XXX, mai avute in godimento e non inserite nel contratto stipulato, oltre che per una numerazione riferita ad un'utenza sita in Pomezia, di cui non è titolare.

In base a tali premesse, l'istante chiede lo storno della fatturazione.

2. La posizione dell'operatore

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

1) la domanda è generica in quanto non sono chiariti i costi contestati e le numerazioni di riferimento;

2) nel settembre 2016 veniva sottoscritto un contratto, poi ampliato nel successivo 2017;

3) risultano attive le linee XXX, XXX, XXX e XXX;

4) risultano invece cessate le linee XXX, XXX, XXX, XXX.

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

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, non può accogliersi l'eccezione di inammissibilità per genericità riferita a tutte le domande dell'istante in quanto, almeno per le contestazioni riferite alle linee mobili, lo stesso, nella documentazione depositata unitamente al

formulario GU14, indica le numerazioni oggetto della domanda. Passando al merito, la domanda può essere parzialmente accolta nei limiti e nei termini di seguito precisati. Nel reclamo del 14 marzo 2018, trasmesso via pec a Tim, risulta che l'istante contesta addebiti riferiti alle numerazioni XXX, XXX e XXX, affermando che le stesse non sono mai state contrattualizzate. Dalla documentazione versata agli atti del fascicolo sia dal gestore che dall'istante, risulta che quest'ultimo, in data 15 settembre 2016, ha richiesto l'attivazione in Telecom di 5 sim e di una Internet Twin Card, ma nessuna delle numerazioni contestate è riportata nel modulo contrattuale.

In relazione a tanto, non essendo stata fornita la prova della volontaria attivazione delle linee mobili di cui sopra, l'istante ha diritto allo storno degli addebiti riportati nella fattura n. XXX del 14/2/2016, in atti, riguardanti le linee XXX, XXX e XXX, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante. Parimenti, va accolta la domanda di storno degli importi di cui alle fatture nn. XXX del 5/10/2017, XXX del 7/6/2017 e XXX del 6/2/2018, riguardanti una linea sita al KM. XXX, XXX – XXX.

A questo proposito, infatti, a fronte della contestazione dell'istante, l'operatore non ha fornito la prova della corretta attivazione della linea, pertanto i relativi importi vanno stornati, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

Le contestazioni riferite al malfunzionamento dell'ADSL, all'asserita fatturazione di una numerazione cessata, ad addebiti di somme esorbitanti rispetto a quelle contrattualizzate e a dichiarati costi di recesso non possono essere accolte in quanto generiche: non si rileva in atti, infatti, alcun riferimento all'eventuale periodo di malfunzionamento, nè è offerta alcuna documentazione che consenta di verificare addebiti illegittimi.

DELIBERA

Articolo 1

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

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

- stornare all'istante gli importi riferiti alle numerazioni XXX, XXX e XXX ed alla linea sita al KM. XXX, V. XXX – XXX nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante. 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 30 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, 11/2/2020

IL PRESIDENTE