

#### **DELIBERA N. 23**

# TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/493582/2022)

#### Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 04/04/2023;

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. 353/19/CONS;

VISTA l'istanza di del 24/01/2022 acquisita con protocollo n. 0023909 del 24/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell'istante

Il ricorrente, titolare di telefonia fissa tipo "privato", dichiara: "La presente in nome, per conto e nell'interesse del sig. (in qualità di erede di come da certificato di morte e autocertificazione della qualità di erede allegate), rappresentato dall'Avv. per contratto "privato", codice cliente , successivamente al reclamo del 07.06.2021, con istanza del 28.07.2021, a mezzo pec e con scheda allegata al formulario GU, il quale mi ha conferito mandato per essere tutelato nella pratica in oggetto. Riferisce il mio assistito di avere chiesto, in data



18 gennaio 2021, il distacco e la disattivazione della linea . Sennonché, tale richiesta non è MAI stata evasa (nonostante gli svariati solleciti telefonici del mio assistito), al punto che la Vostra compagnia ha continuato ad emettere fatture, corrispondenti - ad oggi - ad un totale di € 48,45. Si segnala, inoltre, che la linea in oggetto ha subito una indebita fatturazione a 28 giorni negli anni 2017-2018. TIM non ha risposto al reclamo inviato a mezzo PEC. Durante la conciliazione TIM ha offerto l'importo di €. 150,00, che è stato rifiutato dal cliente in quanto incongruo rispetto ai disservizi patiti". Richiesta: l'immediata disattivazione della linea b) il rimborso di tutte le fatture pagate a seguito del recesso, l'annullamento di tutte le fatture emesse e /o in corso di emissione e l'immediata interruzione del ciclo di fatturazione, con ritiro della pratica dal recupero crediti; b) l'indennizzo per la mancata risposta al fax del 18.01.2021; c) l'indennizzo per la indebita fatturazione a 28 giorni subita negli anni 2017-2018 sulla linea ; d) l'indennizzo per il disservizio subito; e) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 07/06/2021 (€. 300,00 secondo le tabelle Agcom); f) la condanna dell'operatore al pagamento delle spese della procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle proprie memorie difensive afferma quanto segue: 1. Sull'infondatezza della richiesta di indennizzo per la presunta tardiva lavorazione della richiesta di disdetta per l'utenza n. 1.1. Le contestazioni avversarie sono del tutto infondate per i motivi di seguito esposti. Parte istante sostiene di aver inoltrato una richiesta di disdetta per l'utenza n. in data 18 gennaio 2021 (depositata nel fascicolo documentale) e che invece l'operatore avrebbe illegittimamente proseguito il ciclo di fatturazione. In verità, la ricostruzione fornita dall'istante risulta parzialmente in contrasto con le risultanze dei sistemi interni di Tim e pertanto sono necessarie alcune precisazioni nel merito della controversia. Da quello che consta all'operatore, parte istante effettivamente in data 18 gennaio 2021 richiedeva la cessazione dell'utenza n. Ed infatti, a seguito della richiesta ricevuta l'operatore provvedeva immediatamente alla cessazione della predetta utenza, avvenuta in data 31 marzo 2021. Tuttavia, nelle more della lavorazione della ríchiesta di disdetta era comunque proseguito il ciclo di fatturazione, pertanto, l'operatore, dopo la cessazione dell'utenza, provvedeva anche a stornare interamente la fattura relativa al mese di marzo 2021 e parzialmente quella relativa al mese di maggio 2021, poiché in quest'ultima erano stati addebitati i costi di disattivazione e le rate residue di un apparato cordless. Pertanto, le richieste sono infondate e dovranno essere inesorabilmente rigettate, avanzate dal Sig. atteso che con riferimento alle contestazioni sulla tardiva lavorazione della richiesta di disdetta può pacificamente dichiararsi la cessazione della materia del contendere. 1.2. Parte istante, inoltre, richiede genericamente ed impropriamente un indennizzo per la tardiva mancata lavorazione della richiesta di disdetta. Sul punto occorre precisare che la mancata/tardiva lavorazione della disdetta da luogo allo storno/rimborso non certo ad In applicazione della giurisprudenza costante dell'Agcom, invero, la mancata lavorazione di una disdetta non sarebbe mai produttiva di indennizzi e, per tale motivo, non potrebbe essere oggetto di scrutinio da parte dei Corecom, come stabilito



dalla prassi ormai costante sul punto ("l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità", cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR); resta salva, ovviamente, la sola eventuale declaratoria di non debenza delle somme addebitate, per l'utenza interessata, successivamente alla richiesta di cessazione (eventualità che certamente nel caso di specie non potrebbe concretizzarsi). Anche per tale ulteriore motivo la domanda di indennizzo per la presunta tardiva lavorazione della richiesta di disdetta dovrà essere respinta. 2. Sulla infondatezza della richiesta di indennizzo per il presunto mancato riscontro ai reclami asseritamente inoltrati all'operatore. Parte istante lamenta, anche, una presunta carenza di interlocuzione da parte dell'operatore. A sostegno delle proprie deduzioni controparte ha depositato nel fascicolo documentale solo un reclamo asseritamente inoltrato all'operatore via pec in data 7 giugno 2021. Tuttavia, l'utente omette di considerare che l'operatore ha sempre fornito pronta ed esauriente risposta a tutte le segnalazioni ricevute ed in particolare anche al reclamo depositato. Non risponde quindi al vero quanto lamentato da parte istante in merito alla carenza di interlocuzione dell'operatore che, si badi bene, ha sempre indirizzato le proprie lettere di risposta al medesimo indirizzo utilizzato quale recapito di fatturazione, sicché sussiste una presunzione di avvenuta ricezione. Anche la richiesta di indennizzo in tal senso è quindi infondata e dovrà essere inesorabilmente rigettata. 3. Sulla infondatezza della richiesta di rifusione delle spese di procedura. L'art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS prevede che l'Autorità possa "riconoscere il rimborso delle spese", ma dispone espressamente che le spese rimborsabili sono solo quelle "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura". Ebbene, l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo, come richiesto dalla norma citata. Non può, dunque, essere sufficiente una generica richiesta per ritenere "giustificata" la richiesta e quindi legittima la restituzione delle spese. Le medesime considerazioni valgono per la generica ed inspiegabile richiesta di rimborso per la presunta illegittima fatturazione a 28 giorni subita per l'utenza oggetto del presente procedimento, atteso che Tim ha già provveduto al rimborso dei predetti importi come si evince dalla fattura emessa il 6 aprile 2020. Alla luce delle suesposte considerazioni e tenuto conto della condotta diligente dell'operatore non v'è ragione alcuna per disporre lo storno della posizione debitoria e/o il rimborso delle somme asseritamente pagate come invece richiesto da controparte.

### 3. Motivazione della decisione

La domanda dell'utente è da ritenersi fondata. 1. Indennizzo per mancata risposta al reclamo. La presente richiesta si ritiene possa trovare accoglimento. Parte Istante chiede indennizzarsi autonomamente la mancata risposta da parte dell'Operatore al



proprio fax datato 18.01.2021 e quella relativa al reclamo a mezzo pec del 07.06.2021, entrambi depositati in atti. Del che, l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo può trovare accoglimento decorsi i 45 giorni (termine massimo per la gestione della pratica) dal 18.01.2021 (giorno di presentazione del primo reclamo) sino alla intervenuta cessazione della linea telefonica. Sul punto, non può rilevare la email del 13.09.2021 a Parte Istante, a mezzo della quale l'operatore TIM espressamente afferma "a seguito della tua segnalazione pervenuta in data 08.01.2021, ti confermiamo di aver già provveduto in data 31.03.2021 al riscontro relativo alla tua richiesta di cessazione linea telefonica": un'interruzione, dunque, segnalata dal ricorrente l'08.01.2021, asseritamente lavorata da TIM in data 31.03.2021 e da questa comunicata a Parte Istante solamente in data 13.09.2021. In tal senso, Parte Convocata non ha ben assolto a quanto richiesto dall'art. 1218 c.c., circa l'esatta esecuzione della prestazione, cosicché, se ne deduce che, non v'è prova da parte del debitore che "l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione da causa a lui non imputabile". Ai sensi di quanti disposto dalle linee guida in materia di risoluzione delle controversie, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11.04.2013, dedotta la sussistenza del contratto tra le parti, data la decorrenza dei termini di 45 giorni per la gestione del reclamo (18.01.2021) come indicato dalle Condizioni Generali di Contratto del gestore, si ritiene che possa essere accolta la richiesta dell'indennizzo nella misura del tetto massimo previsto di € 300,00. E ciò, in considerazione di quanto disposto dall'allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS. In particolare, in relazione al valore dell'indennizzo, l'art. 12 prevede la corresponsione di € 2,50 per ogni giorno di ritardo. Nel caso di specie e per quanto sopra chiarito, non risultando provata nei tempi la cessazione della linea telefonica, l'indennizzo va quantificato nel tetto massimo previsto dalla tabella "clienti consumer" in € 300,00 (euro trecento/00) oltre alla cifra di € 48,45 (come indicata da Parte Istante) a titolo di rimborso di tutte le fatture pagate a seguito del recesso, con l'annullamento di tutte le fatture emesse e/o in corso di emissione, con l'immediata interruzione del ciclo di fatturazione e con il ritiro della pratica dal recupero crediti. - Circa l'indennizzo per la indebita fatturazione a 28 giorni subita negli anni 2017-2018 nulla in merito è provato da Parte Istante ragion per cui, tale richiesta si ritiene vada accolta nella misura di € 21,96 quale rimborso, già eseguito, per la fatturazione a 28 giorni inerente il periodo 01.03.2020 – 31.03.2020, così come da fattura TIM del mese di aprile 2020, regolarmente depositata in atti. - Rigetta le ulteriori richieste di Parte Istante. Rimborso spese di procedura. Visto l'art. 19, co. 6 della Delibera 173/07/CONS, considerata la partecipazione del ricorrente sia in fase di conciliazione che in quella di definizione, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, la proposta transattiva del gestore e il modico valore della controversia, si ritiene congruo liquidare la somma di Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura e che, dunque, la Società Telecom Italia S.p.A. debba riconoscere, in favore dell'utente, € 50,00 (cinquanta/00).

**DELIBERA** 



#### Articolo 1

- 1. Per le motivazioni illustrate in premessa, il presente ricorso di definizione GU14/493582/2022 può essere accolto parzialmente e si riconosce in favore dell'utente: a) € 300,00 (euro trecento/00), tramite bonifico postale domiciliato, ai sensi dell'articolo 6, co. 2, dell'allegato A alla Delibera n. 347/17/CONS per la mancata risposta al reclamo del 18.01.2021; b) € 50,00 (cinquanta/00), tramite bonifico postale domiciliato, a titolo di rimborso spese di procedura a carico dell'operatore Telecom Italia S.p.A.; c) l'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
- 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.

Campobasso, 04/04/2023

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci 04.04.2023 09:53:07 GMT+00:00