

DELIBERA N. 30

******* / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/238124/2020)**

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 06/07/2021;

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 Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib. n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del 03/02/2020 acquisita con protocollo n. 0047513 del 03/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società *****, P. Iva *****, rappresentata dall'utente *****, codice fiscale *****, ha presentato in data 03/02/2020 l'istanza, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società TIM S.p.A. (Kena mobile

Servizio di Telefonia fissa

Tipo di contratto: Affari

Riferisce che il 01/04/2019 inviava all'operatore un FAX con il quale comunicava la disdetta rispetto alle utenze 070****447 – 070****445.

Non avendo ricevuto risposta inviava la disdetta tramite PEC il 02/07/2019, senza alcun esito. Nonostante ciò, il gestore emetteva le fatture che non venivano pagate. Per la linea 070****01 con fax 01/04/2019, si chiedeva un riposizionamento del listino in quanto si riteneva che il traffico telefonico fosse incluso nel canone. Veniva invece emessa una fattura per l'importo di € 2.000,00 con la quale veniva addebitato anche il traffico telefonico.

Chiede pertanto

- 1) di ordinare al gestore la chiusura delle utenze 070****447 – 070****445 con relativa chiusura posizione debitoria;
- 2) il rimborso delle somme addebitate a titolo di traffico telefonico da aprile ad oggi sulla linea 070****01;
- 3) l'indennizzo mancata risposta ai reclami per € 300,00;
- 4) il rimborso delle spese di procedura per € 50,00.

2. La posizione dell'operatore

Telecom Italia S.p.A. chiede che venga accertata e dichiarata l'infondatezza dell'istanza presentata dall'istante. Preliminarmente, rileva che la posizione amministrativa presenta un insoluto complessivo a carico della parte istante di € 23.403,04 ed un importo a favore del cliente pari ad € 319,59 che può essere utilizzato a parziale copertura del debito.

Nel merito delle contestazioni avversarie, rileva che, ad oggi la consistenza del cliente è completamente cessata per quanto attiene alle linee attivate in Sardegna, mentre sono rimaste attive numerazioni in Sicilia.

La consistenza NICI era composta come segue:

Di seguito espone il dettaglio della consistenza cessata:

- 070****1 convertito da PRA GNR - ISDN a GNR IP CENTREX – VOIP in data 07/01/2020 è cessato per disdetta in data 22/06/2020;
- 070*****1, attivo come PRA GNR – ISDN è cessato in data 07/01/2020;
- 070****9, attivo come GNR IP CENTREX è cessato per disdetta in data 22/06/2020;
- 070*****33, attivo come BRA MONONUMERO – ISDN è cessato per disdetta in data 28/10/2019;
- 070*****01, attivo come TUTTO FTTCAB è cessato per disdetta in data 08/10/2020;
- 070*****90, attivo come ALICE BUSINESS 20M ADAPTIVE 512 F è cessato per disdetta in data 19/04/2017;
- 070*****47, attivo come INTERNET PROFESSIONAL FIBRA 30M ADAPTIVE, è cessato per disdetta in data 13/11/2019;
- 070*****45, attivo come INTERNET PROFESSIONAL FIBRA 30M ADAPTIVE è cessato per disdetta in data 13/11/2019;
- 070*****41 è una NICI cessata per portabilità verso OLO delle numerazioni VOIP in data 22/06/2020;
- 070*****16, attivo come FIBRA PROFESSIONAL è cessato per disdetta in data 29/10/2020.

Afferma che risulta dal sistema una pec.

Riporta l'insoluto relativo alle sole numerazioni con prefisso 070 (Cagliari) è pari ad € 21.281,82.

3. Motivazione della decisione

L'istanza può essere accolta parzialmente nei limiti di seguito precisati. L'istante chiede in primo luogo la chiusura della posizione debitoria con riferimento alle linee 070*****47 e 070*****45, rispetto alle quali, dalle risultanze istruttorie, emerge che l'utente aveva chiesto la disdetta in data 01/04/20219 tramite fax inviato all'indirizzo dell'utente.

L'operatore afferma che la cessazione per tali linee è avvenuta il 13/11/2019. L'utente ha prodotto le fatture relative al bimestre agosto/settembre 2019 in cui si addebita l'importo di € 428,16 per ciascuna linea, contestando tale addebito in quanto per quel periodo il contratto relativo a tali utenze avrebbe dovuto essere cessato per effetto della disdetta.

Sotto questo specifico profilo l'istanza è fondata in quanto, ai sensi dell'art. 10 delle condizioni generali di contratto, l'utente può esercitare il diritto di recesso tramite disdetta da inviarsi con comunicazione scritta con almeno 30 giorni di anticipo.

Si è detto che l'utente ha inviato in data 01/04/2019 un fax al servizio assistenza della TIM S.p.A. con la richiesta di disdetta per le predette linee; dunque il relativo contratto ha cessato di produrre effetti dal 01/05/2019.

Nelle fatture contestate ed allegate si addebita il servizio per un periodo successivo, il bimestre agosto-settembre 2019. Pertanto, si ritiene che l'utente abbia diritto allo storno delle fatture:

- n. 8R002000017 per € 428,16 e
 - n. 8R00199154 per € 428,16 emesse entrambe il 07/10/2019,
- e dunque, per complessivi € 856,32.

Secondo quanto affermato dall'operatore, in ogni caso, ad oggi le linee risultano cessate per disdetta.

Occorre valutare l'istanza di rimborso delle somme addebitate a titolo di traffico telefonico sulla linea 070*****01.

Dallo stesso fax inviato il 01/04/2019 risulta che l'utente ha chiesto all'operatore una nuova offerta commerciale.

L'istante ha prodotto una copia del contratto del 24/06/2019 dalla quale a pag. 5 risulta la conversione delle linee Tim tradizionali e l'attivazione dell'offerta di comunicazione integrata Smart sulla linea 070*****91, linea VOIP.

L'operatore si limita ad affermare che la linea 070*****01 era attiva come PRA GNR – ISDN ed è cessata in data 07/01/2020, non contesta specificamente quanto affermato dalla controparte in merito alla nuova offerta commerciale che non prevede l'addebito del traffico telefonico.

Rispetto a tale contestazione l'istante allega una fattura relativa al bimestre agosto-settembre 2019, dell'importo di € 2.608,73 nella quale vengono addebitati € 716,71 a titolo di spesa variabile.

Pertanto si ritiene che tale fattura debba essere stornata in riferimento all'addebito della spesa variabile pari ad € 716,71 relativa al traffico telefonico. È invece dovuta per la spesa fissa relativa alla linea ISDN ed i restanti addebiti che peraltro non sono oggetto di specifica contestazione.

Si ritiene, infine, infondata l'istanza di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto la lettera inviata il 01/04/2019 ed anche la successiva istanza inviata via Pec (rispetto alla quale manca peraltro la RAC) non contengono la segnalazione di un disservizio, ma per l'appunto, una disdetta ed una richiesta di novazione del contratto, dunque, non si tratta di un vero e proprio reclamo.

Rispetto all'eccezione dell'operatore sulla presenza di un consistente insoluto si osserva che il CORECOM non può disporre la compensazione in quanto la stessa è

soggetta ad una rigorosa valutazione dei presupposti previsti dalla normativa civilistica che nella specie peraltro non risultano provati.

DELIBERA

Articolo 1

1. in parziale accoglimento dell'istanza, nei termini di cui in motivazione, la società TIM S.p.A. è tenuta: a provvedere allo storno delle fatture nei termini di cui in motivazione l'importo complessivo di € 1.573,03; a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente delibera 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.

Cagliari, 6 luglio 2021

LA PRESIDENTE

Luisa Anna Ronchi