

DELIBERA N. 192/2019
XXX / TIM X (KENA MOBILE) (GU14/93030/2019)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 18/12/2019;

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, dalla delibera n. 296/18/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di XXX del 06/03/2019 acquisita con protocollo n. 0096186 del 06/03/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 18/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione paritetica, conclusasi con verbale del 11/12/2018, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 06/03/2019.

L'istante lamenta addebito per costi di recesso/disattivazione nei confronti della società TIM X (KENA MOBILE), d'ora in poi TIM. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- A dicembre del 2017 effettuava nuovo contratto con Tim per l'attivazione di "super Fibra"; - Il tecnico inviato per attivare la nuova linea installava un router con numero di linea fissa aggiuntivo 0541XXX415, utenza sulla quale, al momento di presentazione dell'istanza di conciliazione, continuava a ricevere "telefonate errate";
- Le fatture relative al traffico fisso arrivavano regolarmente sul numero 0541XXX415 e venivano tutte pagate sino al momento di presentazione dell'istanza di conciliazione;
- In data 12/01/2018 inviava al numero di fax 800000191, con i dovuti allegati, richiesta di cessazione del vecchio contratto, ovvero dell'adsl abbinata al numero fisso 0541XXX662;
- Ciò nonostante, arrivavano fatture per il pagamento del vecchio contratto con linea adsl, regolarmente pagate sino al momento di presentazione dell'istanza di conciliazione.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) Rimborso delle somme non dovute.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 693,89.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore precisa che la linea Fibra è stata attivata in data 28/11/2017 da operatore call center e che, in data 15/01/2018, perveniva lettera datata 12/01/2018 di richiesta di cessazione della sola componente ADSL. Adsl Internet 7 Mega veniva cessata in data 24/01/2019 con decorrenza canoni 23/01/2019. Parte istante, semmai, avrebbe diritto allo storno/rimborso dei costi canoni adsl Tutto Senza limiti addebitati sulle fatture dal 1/18 al 2/19 per totali di euro 384,88, al netto della morosità esistente. Evidenzia come parte istante non abbia mai richiesto la cessazione totale della linea 0541XXX662 ma la cessazione della sola ADSL.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante vengono parzialmente accolte come nel seguito.

La vicenda in esame si incentra sulla mancata sospensione del servizio voce per la linea 0541XXX662. L'istante ha regolarmente e formalmente inviato comunicazione di disdetta in data 12/01/2018 - a mezzo fax al n. 800000191 - chiedendo *“la cessazione dell'ADSL abbinata al numero di telefono 0541XXX662”*. Come riportato dal gestore, la richiesta veniva soddisfatta in data 24/01/2019, rimanendo invece attivo, in ossequio alla richiesta dell'istante, il servizio fonia. Nel disporre la disattivazione dell'ADSL, infatti, l'operatore altro non ha fatto che dare seguito ad una precisa richiesta dell'istante. Piuttosto, la censura che qui si muove all'operatore è relativa ai tempi di disattivazione dell'ADSL che, come riconosciuto dalla stessa TIM, è avvenuta ben un anno dopo la comunicazione di recesso. Come riferisce il gestore *“Adsl Internet 7 Mega veniva cessata in data 24/01/2019 con decorrenza canoni 23/01/2019”* con conseguente diritto allo storno/rimborso dei costi canoni ADSL.

TIM è tenuta dunque allo storno/rimborso dei canoni relativi ad *“ADSL Tutto Senza limiti”* addebitati sulle fatture emesse a partire da gennaio 2018 per linea n. 0541XXX662 sino a disattivazione.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità,

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società TIM X (KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta allo storno/rimborso dei canoni relativi ad "ADSL Tutto Senza limiti" addebitati sulle fatture emesse a partire da gennaio 2018 per linea n. 0541XXX662 sino a disattivazione.

3. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 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.

Bologna, 18/12/2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi