

DELIBERA N. 199/2020

**XXX / TIM X (KENA MOBILE)
(GU14/248800/2020)**

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 22/12/2020;

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. 353/19/CONS;

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*”;

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 25/02/2020 acquisita con protocollo n. 0084306 del 25/02/2020;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 22/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito di verbale negativo di procedura semplificata del 07.02.2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 25.02.2020. Riferisce di aver cambiato offerta tariffaria a fine del 2018 sempre rimanendo con Tim X (di seguito, Tim), in quanto prima di allora avevano un servizio adsl con voip aziendale, fibra, internet e fax. A seguito della nuova opzione procedevano alla disattivazione dell'adsl, prima con chiamate e poi con pec del 28.02.2019, passando così alla sola fibra con banda minima garantita. Lamenta che l'operatore non ha mai disattivato l'adsl e continua a fatturare il servizio. Rileva di aver più volte chiamato il call center per segnalare la problematica e sollecitare il rimborso delle cifre non dovute, anche con pec di reclamo in data 18.07.2019. Il problema non è comunque stato risolto. Rileva che da pochi giorni è stato contattato dal call center il quale gli ha comunicato che la disdetta è in lavorazione, dopo sette mesi. Lamenta che in occasione del cambio offerta, l'operatore aveva comunicato la sostituzione di tutti i modem a seguito del cambio di servizio, ma che l'istante aveva comunicato di non voler ricevere i nuovi modem. Sia l'agente che il call center avevano assicurato sul fatto che i modem non sarebbero stati consegnati. Invece il nuovo modem è stato consegnato e si trova ancora imballato presso la sede. Pur a fronte delle chiamate al call center e delle pec del 28.02.2019 e del 18.07.2019, non gli è ancora stato comunicato dove restituire il modem. Anche il tecnico Tim ha comunicato che il modem non era compatibile con il servizio fruito dall'istante. Lamenta di aver ricevuto la fattura 8H00529099 di euro 712,86 (pagata) per il suddetto modem.

Richiede: a) la disattivazione del servizio adsl e di tutti i servizi collegati; b) emissione di fatturazione bimestrale corretta per euro 640,00 totali, c) rimborso di complessivi euro 1.167,71 relativo alle fatture: 4220519800012946 – euro 295,44, 8H00525844 – euro 156,13, 4220519800019090 – euro 343,75, 4220519800024498 – euro 369,39, per il servizio adsl inutilizzato e i servizi aggiuntivi, d) l'indirizzo a quale restituire il modem e la restituzione di euro 712,86 relativi al modem, e) richiede infine l'indennizzo per mancata risposta al reclamo per la pec del 18.07.2019 relativa alla richiesta di dismissione linee e comunicazione indirizzo di fatturazione.

Nella memoria di replica l'istante specifica in dettaglio i numeri che l'operatore avrebbe dovuto disattivare (0543XXX155, 0543XXXXXX291, 0543XXXXXX298) e quelli invece da mantenere in essere (0543XXXXXX934, 0543XXX377, 0543XXX895, 0543XXX975), specificando altresì le caratteristiche tecniche della nuova tipologia di collegamento NICI in luogo di quella precedente ATC. Rileva inoltre che l'offerta complessiva mensile che l'istante ha ricevuto era equivalente ad euro 290+30 oltre iva. Invece ha pagato somme molto più elevate, ad esempio nel 4° bimestre del 2019 ha corrisposto euro 1.728,45. Pertanto, richiede anche la restituzione di quanto pagato oltre l'offerta. Richiede infine l'indennizzo per mancata risposta al reclamo per la pec del 18.07.19 relativa alla richiesta di dismissione linee e comunicazione indirizzo di fatturazione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva che le doglianze della parte istante debbono essere respinte. In primis rileva che parte istante ha sottoscritto un contratto per collegamento NICI (attivato in data 04.03.2019) e sostituzione del collegamento ATC. Precisa che ad attivazione del nuovo collegamento, il vecchio collegamento ATC doveva essere cessato, mentre per la linea 0543XXXXXX298 l'ATC è stata cessata in data 04.03.2019, per la linea 0543XXXXXX291 il collegamento ATC è stato cessato in data 28.01.2020, con effetto retroattivo al 30.09.2019. Tale circostanza si evince dall'emissione della fattura negativa n. 4220519800012946 per euro 754,84, come comunicato all'istante con lettera del 30.01.2020. Tale fattura contiene anche l'importo di euro 295,44 relativi alla fattura 4220519800012946 e l'importo di euro 343,75 relativo alla fattura 4220519800019090. Rileva che nella fattura 4220519800019090 è contenuta anche la linea 0543XXX643 per cui non è richiesta cessazione e nessun reclamo è stato avanzato in proposito. Rileva altresì che anche per la fattura 4220519800024498 per la quale viene chiesto il rimborso di euro 369,39, lo stesso è già conteggiato nella fattura negativa n. 4220519800012946 per euro 754,84. Per quanto concerne la fattura 8H00529099 di euro 712,86 sul n. 0543XXXXXX976 relativa all'addebito dello smart modem rileva che l'addebito è relativo al prodotto NICI Smart che rende possibile il collegamento NICI e che nulla ha a che vedere con il modem smart necessario al funzionamento della fibra, che effettivamente è stato inviato ma senza alcun addebito. Per il n. 0543XXX155 la richiesta di cessazione del 28.02.2019 è stata lavorata in data 27.04.2019 con effetto retroattivo al 30.03.2019. Evidenza che l'ultima fattura emessa con addebito canoni fino al 29.03.2019 è corretta. La linea 0543XXX377 non è stata cessata in quanto linea voip passata dal collegamento ATC a quello NICI. Pertanto, alla luce della ricostruzione, l'operatore evidenzia che l'istante avrebbe diritto al solo rimborso della fattura negativa di euro 784,27 per canoni non dovuti per la linea 0543XXXXXX291, poiché cessata in ritardo.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che la domanda e) di cui all'istanza GU14 non è ammissibile, in quanto non presente nell'istanza UG presentata in sede di conciliazione. Detta richiesta si pone pertanto come domanda nuova rispetto a quanto richiesto nel prodromico e obbligatorio procedimento di conciliazione che, diversamente, verrebbe ad essere aggirato. Tale principio, del resto, trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (ex pluribus, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR), oltre che dell'intestato Corecom (ex multis, delibere 94/20, 8/20, 172/19, 153/19). La richiesta di cui alla domanda a) di disattivazione del servizio adsl e di tutti i servizi

collegati, deve ritenersi superata, sia per ammissione dell'operatore, sia perché l'istante nella memoria di replica insiste solo sulle domande relative alla fatturazione ed implicitamente ammette che le linee sono state cessate.

La domanda b) di emissione di fatturazione bimestrale corretta per euro 640,00, non può essere accolta. Tale domanda riguarda la fatturazione relativa alla promozione proposta all'istante dall'agente dell'operatore e, a parere dell'istante, non applicata. L'offerta doveva consistere in euro 290+30 oltre iva mensili, come riportato nella memoria di replica e come si evince dalla mail dell'agente in data 07.12.2020. Sul punto deve però rilevarsi che non è presente un reclamo valido in relazione alle cifre fatturate dall'operatore ed eventualmente contestate. Infatti, l'istante produce un reclamo in data 18.07.2019 relativo alla mancata disattivazione della linea adsl, nella quale si trova scritto "abbiamo inviato un'altra pec in merito alla richiesta di rimborso degli addebiti non dovuti da parte nostra", ma di tale pec non vi è evidenza nei documenti, tutti invece relativi alla mancata disattivazione delle numerazioni adsl e alla mancata indicazione dell'indirizzo per l'invio del router. Pertanto, sul punto si ricorda che il reclamo è condizione necessaria per la contestazione della fatturazione: "a tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (si vedano, inter alia, le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 143/17/CIR). La domanda dunque non può trovare accoglimento.

La richiesta di cui alla domanda c) di rimborso di complessivi euro 1.167,71 relativi alle fatture: 4220519800012946 – euro 295,44, 8H00525844 – euro 156,13, 4220519800019090 – euro 343,75, 4220519800024498 – euro 369,39, per il servizio adsl inutilizzato e i servizi aggiuntivi, trova accoglimento. L'istante ha, fin dal 28.06.2019, chiesto la disattivazione delle numerazioni non più necessarie, indicandole chiaramente e reiterando la richiesta anche in data 18.07.2019 con contestazione delle somme addebitate. L'operatore, in data 30.01.2020, nel rispondere al reclamo, conferma che la lavorazione delle disdette è stata effettuata in ritardo, anche se con effetto retroattivo al 30.03.19. Mentre l'istante in memoria di replica spiega con precisione la situazione delle numerazioni. Sul punto l'operatore, nella propria memoria, riporta che è stata emessa fattura negativa n. 4220519800012946 per euro 754,84, che contiene anche l'importo di euro 295,44 relativi alla fattura 4220519800012946, l'importo di euro 343,75 relativo alla fattura 4220519800019090 e l'importo di 369,39 per la fattura 4220519800024498. Si rileva in proposito che la somma dei tre importi (euro 1.008,58) non è equivalente alla fattura n. 4220519800012946 per euro 754,84, la quale peraltro non è negativa, come si evince dal documento in allegato, invero riporta la dizione "fattura" e non "nota di credito" e l'importo è indicato in modo positivo. L'operatore poi sostiene che vi sia anche un'altra fattura negativa di euro 784,27 per canoni non dovuti per la linea 0543XXXXX291, di cui però non produce copia. Pertanto, atteso che l'operatore ha confermato che la disdetta dei numeri è stata effettuata con ritardo ed essendo che sul punto l'istante ha chiaramente contestato gli importi, nonché prodotto reclamo, si reputa che l'operatore debba restituire euro 1.167,71, come da calcoli effettuati dall'istante, il quale ha correttamente espunto le cifre non dovute dalle fatture indicate.

La domanda d) di comunicazione dell'indirizzo a quale restituire il modem e la restituzione di euro 712,86 relativi al modem, trova accoglimento. Invero non è presente

agli atti il riscontro alla domanda di comunicazione dell'indirizzo a cui restituire il modem inutilizzato, pertanto sul punto l'operatore dovrà provvedere alla comunicazione di tale indirizzo, anche a fronte del reclamo del 18.07.2020. Sulla richiesta di restituzione di euro 712,86, l'operatore nella propria memoria sostiene che tale modem dovrebbe essere quello che permette al collegamento NICI di funzionare. Risulta evidente che il modem è inutilizzato (infatti l'istante riporta che è ancora inscatolato in ufficio), anche a fronte del fatto che nella richiesta di comunicazione dell'indirizzo a cui restituirlo in data 28.02.2019, l'istante riportava come anche il tecnico Tim (identificato per nome e cognome), incaricato dell'installazione, avesse confermato l'inutilità dell'apparato. Sul punto alcuna controdeduzione è stata operata concretamente dall'operatore. Unitamente a ciò deve rilevarsi che nella proposta di contratto del 7.12.2019 alcun riferimento era evidente alla voce di spesa per il modem, ma il tutto risultava compreso nel pacchetto proposto. Pertanto, si reputa che l'operatore debba restituire euro 712,86. Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Tim Spa per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Tim X è tenuta a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- I. euro 1.167,71 a titolo di rimborso relativo alle fatture 4220519800012946, 8H00525844, 4220519800019090, 4220519800024498, per le motivazioni specificate in narrativa e al punto c);
- II. euro 712,86 relativi al costo del modem, per le motivazioni specificate in narrativa e al punto d).

3. La società Tim X è tenuta altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla 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, 22.12.2020

Firmato digitalmente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi