

**DELIBERA N. 40/2020  
XXX / TIM X (KENA MOBILE)  
(GU14/95520/2019)**

**Corecom-Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 19/03/2020;

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. 203/18/CONS, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

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 12/03/2019 acquisita con protocollo n. 0105643 del 12/03/2019;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 19.03.2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione del 05/03/2019, conclusa con mancato accordo, l'utente ha presentato istanza di definizione, come indicato in premessa, lamentando nei confronti di Tim X (Kena mobile) (di seguito Tim) quanto segue:

-che, in data 20/07/2018, TIM ha disattivato l'utenza 051xxx411, rispondendo alle proteste che "non erano state pagate fatture scadenti il 18/06/2018";

-che tali fatture, secondo il verbale di accordo sottoscritto dai delegati a conclusione della precedente conciliazione con n. UG/1.10.28/1752/2018 del 20/06/18, dovevano essere "stornate integralmente con ritiro dell'eventuale pratica di recupero credito a cura e spese dell'operatore";

- che l'operatore non ha dato alcun riscontro alle sue proteste e che l'utenza è rimasta disattivata per 49 gg e riattivata da Tim solo dopo il pagamento delle fatture in questione;

-che il 17/08/18 TIM gli ha inviato una minacciosa raccomandata, pretendendo il pagamento delle fatture in questione.

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

- a) Risoluzione del contratto e storno integrale della eventuale posizione debitoria con ritiro a cure e spese del gestore di eventuali pratiche di recupero crediti;
- b) indennizzo per impropria interruzione dell'utenza utenza per gg. 49 (dal 20.07.2018 al 07.09.2018) per mancato rispetto degli accordi di conciliazione;
- c) rimborso delle fatture impropriamente incassate per riattivazione utenza;

- d) indennizzo per mancata/tardiva risposta a reclamo del 20/07/0018;
- e) indennizzo per assistenza pratica.

## **2. La posizione dell'operatore**

Tim dichiara che, nel 2018, l'utente ha presentato istanza di conciliazione per errata modifica contrattuale e precisa che "il profilo tariffario era stato ripristinato in data 06.02.2018 ed era già stata regolarizzata la posizione con un rimborso di € 135,90 sulla fattura negativa del 03/04/18, che è stata riutilizzata per euro 77,45 a parziale compensazione dell'insoluto sulla fattura del 06/02/18, la cui differenza scoperta è stata diminuita con nota di credito come da verbale del 20/06/18." Riporta il dispositivo del verbale di accordo di conciliazione del 20.06.2018 e dichiara che il 28.09.2018, data di lavorazione del verbale, "l'unica fattura scoperta e da azzerare era quella di febbraio 2018 (parzialmente insoluta per € 82,48); le fatture successive risultavano già saldate (e al 19/06/18 erano prepagate)". Aggiunge di aver, quindi, annullato l'insoluto al momento della lavorazione ed emesso l'assegno a rimborso di € 300,00, che risulta incassato in data 05.12.2018.

In base ai fatti esposti, l'operatore sostiene che le richieste dell'istante non possono essere accolte. Eccepisce che lo storno di cui al verbale di conciliazione del 20.06.2018 riguarda la morosità pendente al momento dell'accordo stesso (euro 82,48) e che la sospensione per morosità è dipesa dal successivo scoperto relativo alla fattura RH02373535 del 04/05/18, la quale, al momento del suddetto accordo di conciliazione, risultava prepagata (e quindi non insoluta), perché era attiva la domiciliazione permanente dei pagamenti. La fattura in questione è da ritenersi, pertanto, legittima e per essa non è da ritenersi dovuto alcun rimborso o indennizzo.

Tim conclude che la linea risulta migrata ad altro operatore e che ad oggi risultano fatture insolte per un importo complessivo di euro 219,88.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante si trattano congiuntamente e possono trovare parziale accoglimento. Per delimitare l'ambito della questione, si riassumono brevemente, di seguito, le contrapposte posizioni delle parti. L'istante contesta a Tim di aver disattivato, dal 20/07/18 al 05/09/18, la linea 051xxx411 a causa del mancato pagamento di fatture scadenti il 18/06/2018, che dovevano, invece, essere stornate in esecuzione del verbale di conciliazione con esito positivo del 20.06.2018.

L'operatore sostiene di aver correttamente lavorato il suddetto verbale, sottolineando che il relativo storno riguarda la morosità (euro 82,48) pendente al momento dell'accordo. Eccepisce che la sospensione della linea per morosità è stata determinata da uno scoperto successivo a quest'ultimo ed in particolare relativo alla fattura RH02373535 del 04/05/18, di cui sostiene la legittimità e la debenza, in quanto al momento dell'accordo del 20/06/18 risultava prepagata (e quindi non insoluta) perché era attiva la domiciliazione permanente dei pagamenti.

Premesso che il presente procedimento si svolge a seguito dell'udienza di conciliazione conclusa tra le parti relativamente all'utenza 051xxx411 con verbale mancato accordo del

05.03.2019, si dà atto che - tra le stesse parti e per la medesima linea - risulta concluso, presso questo Corecom, un precedente tentativo di conciliazione con verbale UG/1.10.28/1752/2018/ del 20.06.2018, di cui si riporta il dispositivo: “Telecom Italia S.p.A, pro bono pacis e senza riconoscimento di responsabilità, si impegna allo storno integrale dell’insoluto e al ritiro a proprie cure e spese della eventuale pratica di recupero del credito e inoltre a corrispondere la somma omnicomprendiva di euro 300,00 tramite assegno da emettersi entro 120 giorni dalla data odierna, e da inviarsi, intestato all’istante a xxx”. Si evidenzia che sul verbale stesso è previsto: “Sottoscrivendo il presente accordo, le parti si danno reciprocamente atto di non avere altro a pretendere. IL DELEGATO, ai sensi dell’art. 12, comma 1, del Regolamento di cui all’Allegato A della Delibera Agcom 173/07/CONS e s.m.i., preso atto che la controversia è stata sottoposta a tentativo di conciliazione e che le parti hanno raggiunto un accordo nei termini sopra descritti, dichiara concluso il tentativo di conciliazione ricordando che il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo ai sensi dell’art. 2, comma 24 punto b), della L. 481/1995”.

Si ritiene che lo storno integrale dell’insoluto disposto dal verbale di conciliazione del 20.06.2018 di cui al sopra richiamato dispositivo debba riguardare tutte le fatture emesse fino a tal data - compresa la n. RH02373535 del 04/05/18 -, a prescindere dalla relativa regolarizzazione amministrativa da parte dell’operatore, le cui argomentazioni in merito non risultano idonee a fondare la relativa pretesa creditoria. In esecuzione del verbale di conciliazione, Tim è tenuta a stornare tutte le fatture emesse fino al 20.06.2018 con ritiro della relativa pratica di recupero del credito a propria cura e spese.

Si ritiene conseguentemente di accogliere la richiesta di indennizzo per la sospensione della linea conseguita al mancato rispetto dell’accordo di conciliazione del 20.06.2018. E’ l’operatore stesso a dichiarare in memoria di aver sospeso la linea a causa del mancato pagamento della fattura n. RH02373535 del 04/05/18.

Considerato che, per quanto sopra esposto, Tim non poteva vantare alcuna pretesa creditoria in relazione alla fattura de quo, si ritiene che la sospensione in questione sia avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti.

Risulta, pertanto, applicabile l’art. 5, comma 2, del Regolamento indennizzi, per cui: “Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti ... gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”. Considerato l’arco temporale indennizzabile di 49 giorni – dal 20.07.2018 al 07.09.2018 (come dichiarato dall’istante e non replicato da Tim) – si ritiene, dunque, di corrispondere un indennizzo pari ad euro 367,50 (7,50/die x 49 giorni).

Oltre a ciò, tenuto conto della mancata fruizione dei servizi nel periodo interessato dalla sospensione, l’istante ha anche diritto allo storno di quanto fatturato durante detto periodo. (Conforme delibera Corecom Umbria n. 101 del 15 novembre 2017).

Relativamente alla richiesta di risoluzione del contratto, si ritiene cessata materia del contendere, avendo l’operatore dichiarato in memoria che l’utenza in questione risulta migrata ad altro operatore e non risultando, in merito, alcuna replica da parte dell’istante. Non può trovare accoglimento la domanda di rimborso delle fatture impropriamente incassate per riattivazione dell’utenza de quo. In ragione della genericità e indeterminatezza della richiesta e dell’assenza di documentazione a supporto, sono mancate alla scrivente Autorità le condizioni per poter istruire adeguatamente la questione.

Si conclude precisando che, per la stessa motivazione, la richiesta di storno integrale dell'insoluto può trovare solo accoglimento parziale nei limiti di quanto sopra riconosciuto sulla base delle motivazioni addotte.

Si ritiene, infine, di interpretare la richiesta di indennizzo per assistenza della pratica come richiesta di spese di procedura, per cui, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento di procedura, si riconosce l'importo di euro 100,00

### **DELIBERA**

- 1) Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Tim X (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
- 2) Tim X (Kena mobile) è tenuta, in favore dell'istante, oltre a corrispondere euro 100,00 per le spese di procedura:
  - I. a stornare le fatture emesse entro il 20.06.2018 e dal 20/07/2018 al 05/09/2018, con ritiro delle relative pratiche di recupero del credito a propria cura e spese;
  - II. a corrispondere l'importo di euro 367,50 (trecentosessantasette/50), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 5, comma 2 del Regolamento indennizzi approvato con delibera Agcom n. 347/18/CONS.
- 3) Tim X (Kena mobile) è tenuta, infine, 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, 19/03/2020

FIRMATO  
IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi