

DELIBERA N. 91/2021

**XXX XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/134143/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 10/11/2021;

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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX XXXXXX XXXXXX del 10/06/2019 acquisita con protocollo n. 0272863 del 21/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante con la domanda introduttiva del procedimento e con la successiva memoria di replica ha segnatamente lamentato l'attivazione di una linea residenziale mai richiesta nonché il mancato riscontro al reclamo del 10.04.2018. In particolare, l'utente ha dedotto che: a) a fronte della richiesta di attivazione di un contratto per un'utenza affari n. XXXXXX, Tim ha attivato un'ulteriore utenza residenziale, la n. XXXXXX, mai richiesta; b) tale linea è stata attiva dal 22/07/17 al 10/11/2018, data di cessazione della linea; c) in data 10.04.2018 viene inviato reclamo a mezzo fax con la richiesta di disattivazione della linea e conseguente rimborso delle fatture pagate senza mai ricevere riscontro. Alla luce delle suddette premesse, l'utente ha richiesto: 1) Storno totale degli insoluti. 2) Rimborso delle fatture relative al periodo di euro 202,41. 3) Indennizzo di € 2.380,00 per l'attivazione di numerazione non richiesta, ai sensi dell'art. 9 comma 1 dell'all. A della delibera 347/18/CONS. 4) Indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo dell'11.04.2018, dall'11/05/2018 (30 giorni dopo il primo reclamo, come da CGA Tim) fino al 10/06/19. 5) Spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva ritualmente depositata, ha chiesto il rigetto di tutte le domande di parte istante, rappresentando quanto segue: “Quanto all'utenza business n. XXXXXX, cessata in data 5.5.2018, preme solamente precisare che nonostante sia indicata nel formulario Gu14, per questa linea parte istante non lamenta alcunché. In merito alla linea n. XXXXXX, si evidenzia invece che la stessa è stata correttamente attivata da Tim e che il primo reclamo presentato dall'utente è dell'aprile 2018, cui l'operatore ha risposto in data 24.4.2018 (doc.n.1) indicando le modalità per chiedere il recesso. Si precisa altresì che la predetta utenza, previ solleciti di pagamento, è stata cessata per morosità in data 10.11.2018 in quanto risulta ad oggi un insoluto di € 626,49”

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal cd. Regolamento di Procedura di cui alla delibera n. 203/2018/CONS e ss.mm. e ii. Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. È pacifico, in quanto non contestato dall'operatore, che la linea residenziale n. XXXXXX sia stata attivata in mancanza di richiesta o autorizzazione avanzata dall'utente. Il caso di specie riguarda un rapporto contrattuale ove, in tema di onere della prova, si applica la norma di cui all'art. 1218 c.c. secondo la quale spetta al debitore della prestazione, cioè all'operatore, fornire la prova del proprio adempimento perché, in mancanza di prova,

l'inadempimento denunciato dal creditore, ovvero dall'utente, verrà confermato. L'unica posizione difensiva di Tim, a tal riguardo, è stata quella di affermare che la linea "è stata correttamente attivata". Si rammenti che gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti. Pertanto, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle dovute forme, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse nonché ad un indennizzo per ogni giorno di disservizio (cfr. Corecom Lombardia Delibera n. 26/12). Pertanto, stante il mancato assolvimento della prova contraria da parte dell'operatore, si accoglie la domanda di cui al punto sub 3) riconoscendo all'utente un indennizzo di € 1.065,00, ai sensi del combinato disposto degli artt. 9, co. 1 e 13, co. 1, dell'all. A. alla delibera n. 347/18/CONS, per l'attivazione di servizio non richiesto di cui il relativo calcolo è effettuato tenendo conto della data di presentazione del reclamo dell'11.04.2018 sino alla data di cessazione della linea avvenuta il 10.11.2018, calcolando 5 euro per ogni giorno di attivazione per un totale di 213 giorni. Parimenti, si accolgono le domande di cui ai punti sub 1) e sub 2) riconoscendo all'utente lo storno dell'attuale insoluto presente riferito alla linea n. XXXXXX, nonché il rimborso di quanto indebitamente pagato pari a € 202,41, fermo restando il già maturato diritto di non pagare alcun corrispettivo per l'utenza de qua, ai sensi dell'art. 9, co. 1, del Regolamento Indennizzi. Con riferimento alla domanda di cui al punto sub 4) per mancata risposta al reclamo dell'11.04.2018 questa non può trovare accoglimento in quanto si ritiene che l'operatore abbia fornito adeguata risposta entro i termini previsti dall'Autorità, in data 24.04.2018, adducendo che la richiesta di recesso, priva del documento di identità, non poteva essere accolta. L'utente, nella fattispecie, ha mostrato disinteresse all'invio di una nuova richiesta di recesso che rispettasse i requisiti di forma previsti. Pertanto la domanda andrà rigettata. Quanto, infine, alla richiesta di rimborso delle spese di procedura di cui al punto sub 5), tenuto conto dell'art. 20, co. 6, dell'all. A alla delibera n. 359/19 ed in base al criterio di proporzionalità ed equità, si riconosce un importo di € 150,00 euro.

DELIBERA

1. La società TIM S.p.A. è tenuta a: i) stornare gli insoluti presenti a carico dell'utente relativi all'utenza n. XXXXXX e a ritirare la pratica di recupero del credito; ii) rimborsare gli importi fatturati ed indebitamente pagati dall'utente, relativi all'utenza n. XXXXXX, per un totale di € 202,41, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza; iii) corrispondere all'utente un indennizzo di € 1.065,00 (millesessantacinque/00) ai sensi del combinato disposto degli artt. 9, co. 1 e 13, co. 1, dell'all. A. alla delibera n. 347/18/CONS, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza; iv) corrispondere all'utente il rimborso delle spese di procedura quantificato in € 150,00

(centocinquanta/00). La società TIM SpA è tenuta ad ottemperare alla 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.

Milano, 10 novembre 2021

IL PRESIDENTE