

**DELIBERA N. 56/2921**

**XXX XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/198917/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 08/09/2021;

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 del 05/11/2019 acquisita con protocollo n. 0472771 del 05/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con istanza presentata in data 5 novembre 2019, la sig.ra XXXX XXXX lamentava l'aumento delle tariffe mensili di TIM avvenuto a partire dal mese di aprile 2017, con la conseguente contestazione delle fatture da parte dell'istante, nonché problemi di connessione occorsi dalla fine del mese di novembre 2018 (segnale lento e discontinuo, con continue interruzioni della linea anche per lunghi periodi e con una velocità di navigazione al di sotto di quella contrattuale). Per tali motivi a febbraio 2019 l'istante passava ad altro operatore, chiedendo la migrazione del numero. Alla luce di quanto lamentato, l'istante formulava le seguenti richieste: 1) la chiusura del contratto in esenzione spese; 2) lo storno dell'insoluto ad oggi esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione; 3) il ritiro della pratica di recupero crediti a vostra cura e spese; 4) indennizzo per il malfunzionamento, per errata informazione commerciale, per errata fatturazione e per mancata risposta al reclamo

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

Nella memoria ritualmente depositata, l'operatore precisa che: sulla linea XXXXXX (non più in essere con TIM) era attiva l'offerta Tutto; nei sistemi TIM non sono presenti segnalazioni in merito alla lentezza di navigazione (né controparte produce alcunché a sostegno delle proprie doglianze); con fax dell'11 marzo 2019 l'utente comunicava di non accettare le modifiche unilaterali del contratto e, dunque, di volere recedere dallo stesso, cambiando operatore e non sono presenti altre comunicazioni e/o reclami; la linea migrava ad OLO in data 11 aprile 2019, tuttavia l'istante lasciava scoperte le fatture a partire dal conto febbraio 2019; ad oggi persiste un insoluto di € 186,70, che dovrà essere integralmente saldato. Tutto ciò premesso, Tim SpA insiste per il rigetto integrale dell'istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

In linea generale l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui alla Delibera 203/18/CONS (e ss. mm. e ii.). Nel merito, le richieste formulate dall'istante non sono meritevoli di accoglimento per i motivi qui di seguito esposti. Con riguardo alla richiesta sub 1), la stessa risulta già soddisfatta: sulla base di quanto dedotto dalla stessa parte istante e confermato dall'operatore, l'utenza risulta infatti migrata ad altro gestore dall'11 aprile 2019. In merito alle richieste sub 2) e 3) (di storno dell'insoluto ad oggi esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione e il ritiro della pratica di recupero crediti), le stesse non possono essere accolte. Non emerge alcuna documentazione attestante un inadempimento da parte di TIM rispetto alla regolare fornitura dei servizi offerti alla parte istante, tale da giustificare il mancato pagamento delle fatture: non sono prodotti

reclami né a segnalazione di disservizi né a contestazione dell'applicazione di tariffe onerose e difformi da quelle pattuite. Pertanto tutte le fatture emesse da TIM e rimaste insolute (come da prospetto prodotto da TIM) risultano legittime e il relativo pagamento risulta dovuto dall'istante. Non possono infine essere accolte le richieste di indennizzo di cui al punto 4 atteso che: a. l'assenza in atti di documentazione atta a dimostrare gli asseriti disservizi (segnalazioni o reclami) non consente di affermare la responsabilità dell'operatore per i malfunzionamenti: non può dunque essere riconosciuto il diritto dell'utente ad un equo indennizzo; b. la comunicazione del 19 marzo 2019, di cui l'istante lamenta il mancato riscontro, in realtà contiene principalmente la manifestazione di volontà di recedere dal contratto (come chiaramente indicato nell'oggetto) con la sola richiesta di chiarimenti rispetto all'aumento dell'8,6% del canone mensile, avvenuto quasi due anni prima (aprile 2017): non si ravvisa pertanto nella mancata risposta scritta a tale richiesta un inadempimento tale da fondare il diritto all'indennizzo ai sensi dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui all'allegato A alla Delibera 73/11/CONS (e ss. mm. e ii.).

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

Si rigetta l'istanza presentata dalla sig.ra XXXX XXXX nei confronti della società TIM s.p.a.

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, 8 settembre 2021

IL PRESIDENTE