

DELIBERA N. 119/2021

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/334919/2020)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 01/12/2021;

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 XXXX XXXX del 03/10/2020 acquisita con protocollo n. 0406433 del 03/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con la domanda introduttiva presentata il 03.10.2020 e con i reclami fax del 02.12.2018, 06.12.2018 e 21.01.2020, ha lamentato le ripetute sospensioni della linea a seguito del ritardato pagamento delle fatture di Luglio e Agosto 2018, saldate nell'ottobre 2018, sino alla completa cessazione della linea asseritamente mai richiesta. L'utente contesta che nonostante le numerose segnalazioni di avvenuto pagamento delle suddette fatture, Tim ha continuato a sospendere ripetutamente la linea per un periodo di quasi due anni e a richiedere il pagamento tramite la Società di recupero crediti di 280,00 € relativo ai costi di abbonamento delle fatture in oggetto e ai costi di recesso anticipato. A fronte della suesposta vicenda, l'utente ha richiesto la corresponsione di un indennizzo quantificato in € 600,00 per la continua interruzione della linea e per la disattivazione della linea avvenuta in pieno lockdown.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, ha confermato la correttezza del suo operato e ha chiesto il rigetto della domanda di parte istante, rappresentando quanto segue: a) L'istante aveva attiva la linea n. XXXXXX cessata dietro sua espressa richiesta in data 23.3.2018 (doc. 1) e in data 11.04.2018 l'utente ha attivato la nuova linea n. XXXXXX. b) Il 4.5.2018 Tim ha emesso per la vecchia linea XXXXXX la fattura di chiusura contratto n. XXXXXX DI 277,85 € di maggio 2018 (doc. 2). c) Successivamente, l'istante ha contestato importo di € 190,00 relativo all' annullamento sconto 3x2 TIM SMART per cessazione anticipata e il reclamo è stato accolto con l'emissione di una nota di credito parziale di 190,00 € emessa il 15.06.18 (la fattura Maggio 2018 è rimasta quindi scoperta di € 87,85). d) Il 07.10.18 è stata inviata Lettera avviso di Riaddebito alla cliente (doc. 3), nella quale era presente il bollettino postale con la cifra da pagare pari a 87,85 € per morosità pregressa e nella "causale" era stampato il numero telefonico già cessato XXXXXX. e) L'istante ha saldato il bollettino ed ha apposto a penna il nuovo numero XXXXXX ma l'importo era relativo alla morosità sul vecchio XXXXXX e la trascrizione a penna del XXXXXX non è servita a "dirottare" l'importo a copertura della morosità relativa a quest'ultima numerazione, come forse voleva l'utente. f) Infatti anche per il nuovo numero XXXXXX era presente un insoluto di € 90,26 dovuto al mancato pagamento delle fatture di luglio 2018 di € 48,75 e agosto 2018 di € 41,51 (doc. 4) per il cui insoluto sono state inviate numerose lettere di sollecito pagamento (doc. 5) ma a tutt'oggi le fatture non sono state saldate e la morosità attuale è pari ad € 87,49. g) Tutte le sospensioni amministrative oggi lamentate sono pertanto legittime e precedute da appositi preavvisi in quanto la linea XXXXXX è stata cessata per morosità il 13.03.2020 dopo l'invio di 2 lettere di Risoluzione contrattuale nelle date 05.10.18 e 08.01.20 (doc. 6). h) In seguito alla ricezione da parte del reclamo della "Unione nazionale consumatori", Tim, in ottica conciliativa ha stornato la fattura di chiusura aprile 2020 XXXXXX di € 193,18 (doc. 7) ed ha riscontrato l'Associazione dei

consumatori con missiva (doc. 8) in cui, capendo l'errore materiale commesso dall'utente, si è detta disponibile, a fronte del pagamento dell'importo di € 90,26, a riattivare la linea.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta, nel merito si ritiene che la domanda dell'istante non può trovare accoglimento per i motivi di seguito esposti. Preliminarmente, si rileva che l'utente non ha dato prova delle ripetute sospensioni della linea avvenute per un periodo di quasi due anni, oggetto della odierna contestazione. Dal fax di reclamo allegato dall'utente e dai documenti (da 1 a 10) allegati dall'operatore si evince che l'odierna controversia verte chiaramente su un errore materiale, commesso dall'utente, legato alla numerazione di riferimento delle fatture oggetto dell'istanza. L'operatore, infatti, ha dato prova che le fatture di luglio 2018 di € 48,75 e agosto 2018 di € 41,51 (doc. 4) non sono mai state saldate dall'utente a carico del quale è rimasto scoperto un insoluto di € 90,26 (ad oggi è di € 87,49). All'incontrario, l'utente sostiene di aver eseguito il pagamento delle fatture ad ottobre 2018 e che, pertanto, la disattivazione della linea, avvenuta nel marzo 2020, è da ritenersi del tutto illegittima. In realtà, il pagamento di € 87,85 eseguito dall'utente il 18.10.2018 con il bollettino postale, allegato dall'operatore, era riferito ad un diverso insoluto (specificato nella causale del medesimo bollettino) ovvero alla fattura n. XXXXXX di 277,85 € di maggio 2018, stornata parzialmente di € 190,00 il 15.06.2018, relativa alla vecchia linea n. XXXXXXXX e non alla nuova n. XXXXXX, alla quale erano invece riferite le fatture de quibus. Inoltre, si evidenzia che nel procedimento di conciliazione avvenuto dinanzi all'Associazione dei Consumatori, l'operatore con la nota del 24.07.2020 si è dimostrato disponibile, considerato il malinteso, alla riattivazione della linea a fronte del pagamento delle fatture, ed ha stornato una ulteriore fattura insoluta del 06/04/2020 di € 193,18. All'udienza di conciliazione, tenutasi il 23.09.2020, l'operatore ha proposto lo storno totale dello scoperto di € 90,26 e il riconoscimento di un bonus cliente di € 150,00. L'utente ha, tuttavia, rifiutato la proposta conciliativa. Per quanto attiene, invece, la cessazione della linea per morosità, l'operatore ha dato prova di aver inviato all'utente due lettere di sollecito (doc. 6), il 05.10.2018 e l'8.10.2020, prima di disattivare l'utenza per morosità. Pertanto, considerando infondata la domanda di parte istante e ritenendo del tutto legittima la cessazione della linea per morosità, non sono accoglibili le domande di indennizzo per interruzione e disattivazione della linea che perciò si rigettano integralmente.

DELIBERA

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dall'utente nei confronti dell'operatore Tim S.p.A., per i motivi sopra indicati.

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.

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, 1° dicembre 2021

IL PRESIDENTE