

**DELIBERA N. 66/2021**

**XXX XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/155904/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 29/09/2021;

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 XXX XXX del 28/07/2019 acquisita con protocollo n. 0332781 del 28/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con istanza presentata in data 28 luglio 2019, l'Istante lamentava: a) che, a partire dal 2 ottobre 2018, la linea voce ed ADSL risultava bloccata; b) che l'Operatore, in data 2 novembre 2018, affermava che la linea risultava cessata per errore; c) la conseguente perdita della numerazione in possesso dell'Istante dal 1974; d) l'erroneità della fattura n. XXXXXXXX la quale, benchè oggetto di uno storno parziale, manteneva a carico dell'Istante le rate residue del modem e le spese di spedizione delle bollette nonostante vi fosse la richiesta di invio telematico delle stesse. L'istante quantificava l'ammontare degli indennizzi richiesti nella complessiva somma pari ad € 2.100,00. L'istante con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, contestava quanto dedotto dall'Operatore ed insisteva per l'accoglimento delle proprie richieste.

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

Tim S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento trasmessa in data 31 luglio 2019. In particolare, l'Operatore ha precisato che: a) la cessazione della linea risultava imputabile all'Operatore; b) la fattura n. XXXXXXXX risulta oggetto di parziale storno, ma risultano dovute le rate residue del modem. L'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Istante.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito: 1. la richiesta relativa alla contestazione della fattura n. XXXXXXXX relativamente all'addebito delle rate residue del modem ed al costo per l'invio della bolletta cartacea non merita accoglimento. Con riferimento all'addebito dei costi connessi all'invio della bolletta cartacea non risulta provato la richiesta e l'attivazione del servizio di invio telematico della bolletta e, pertanto, l'Istante non ha provato gli elementi fondativi della propria domanda. Con riferimento all'addebito in un'unica soluzione delle le rate residue relative all'acquisto del terminale conseguente al recesso anticipato, si deve ricordare che la Delibera Ag.Com n. 487/18/CONS precisa che "La conversione di un pagamento rateizzato in un pagamento in un'unica soluzione per un ammontare pari alla somma delle rate residue potrebbe incidere sulla scelta di un utente che intende recedere dal contratto al punto che questi, per non incorrere in tale pagamento, potrebbe decidere di continuare ad avvalersi della prestazione corrente, anche se sul mercato sono presenti offerte caratterizzate da condizioni economiche o tecniche migliori, limitando significativamente l'esercizio del diritto di recesso. Difatti, se il pagamento di una singola rata mensile di un determinato ammontare può consentire a un consumatore di soddisfare il proprio vincolo di bilancio mensile, non è detto che il pagamento di un ammontare pari alla somma di due o più rate mensili lo permetta. Per

tale ragione, gli operatori devono sempre concedere agli utenti che decidono di recedere anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere se continuare a pagare le rate residue ovvero pagarle in un'unica soluzione. Solo in questo modo all'utente sarà garantita la piena libertà di recedere dal contratto" (§ 29). Tuttavia, nel caso di specie, non può essere riconosciuto all'Istante né lo storno delle voci di spesa contestate – che si palesano come dovute – né alcun indennizzo nella misura in cui, da un lato, tale fattispecie non rientra tra quelle previste dall'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., e dall'altro lato, si deve considerare l'esiguità del danno eventualmente subito dall'Istante oltre che il mancato pregiudizio alla luce delle somme dovute e richieste in un'unica soluzione; 2. la richiesta relativa alla cessazione del servizio voce ed ADSL merita accoglimento in quanto risulta provato e pacificamente ammesso dall'Operatore che la cessazione dei servizi dell'Istante è avvenuta per errore da parte dell'Operatore e, pertanto, risulta dovuto l'indennizzo per la cessazione del servizio. Con riferimento al quantum, in considerazione di quanto dispone l'art. 5, comma 1, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., l'indennizzo dovuto dall'Operatore risulta, per il servizio voce, pari ad € 232,50 (duecentotrentadue/50) (pari ad € 7,50 al giorno per i 31 giorni di sospensione – periodo 2 ottobre 2018 / 2 novembre 2018, ovvero la data di avvenuta comunicazione delle ragioni della sospensione) e, per il servizio ADSL, pari ad € 310,00 (trecentodieci/00) (pari ad € 7,50 al giorno per i 31 giorni di sospensione – periodo 2 ottobre 2018 / 2 novembre 2018, ovvero la data di avvenuta comunicazione delle ragioni della sospensione, aumentato di un terzo a norma di quanto prevede l'art. 13, comma 2, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int.). Ne consegue che il complessivo indennizzo dovrà essere quantificato in complessivi € 542,50 (cinquecentoquarantadue/50); 3. la richiesta relativa alla perdita della numerazione merita accoglimento in quanto, come sopra esposto, appare evidente che l'impossibilità di mantenere la propria numerazione risulta addebitabile ad un errore, ammesso e riconosciuto, dell'Operatore. Pertanto, risulta dovuto l'indennizzo. Con riferimento al quantum, in considerazione di quanto dispone l'art. 10, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., l'indennizzo dovuto dall'Operatore, considerando che la numerazione era posseduta dall'Istante dal 1974, risulta pari alla misura massima di € 1.500,00 (millecinquecento/00).

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Tim S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza depositata in data 28 luglio 2019, è tenuta a corrispondere a favore dell'Istante: 1. l'importo di € 542,50 (cinquecentoquarantadue/50) quale indennizzo per la sospensione della linea voce ed ADSL, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo; 2. l'importo di € 1.500,00 (millecinquecento/00) quale indennizzo per la perdita della numerazione, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione

dell'istanza al saldo. 2. Tim S.p.A. 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, 29 settembre 2021

IL PRESIDENTE