

**DELIBERA N. 129/00**

**XXXXX XXXXX A RESPONSABILITÀ LIMITATA SEMPLIFICATA / TIM  
SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/253855/2020)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 10/12/2020;

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. 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 modificato 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. 296/18/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; VISTO il testo della 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 XXXXX SOCIETÀ A RESPONSABILITÀ LIMITATA SEMPLIFICATA del 05/03/2020 acquisita con protocollo n. 0102219 del 05/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza presentata in data 5 marzo 2020, la società XXXXX Srls, nella persona della referente XXXXX XXXXX, lamenta l'addebito di penali per recesso esposto sulla fattura emessa da Tim dopo la cessazione del contratto, cessazione voluta dalla parte istante "in seguito a variazioni contrattuali (tra cui la fatturazione a 28 giorni)". Sostiene l'istante che tale addebito è stato oggetto di immediato reclamo. Nella memoria di replica ritualmente depositata, XXXX, fra l'altro, precisa quanto segue: "Tim ha omesso completamente di dimostrare quando è stato sottoscritto il contratto, che vi fosse una tariffa promozionale, che legittimerebbe Tim a chiedere dei costi per recesso anticipato, in base a quanto affermato, ma non dimostrato da Tim. Invero non vi è nemmeno certezza circa l'applicabilità di tali condizioni [le condizioni generali di contratto Multibusiness prodotte dell'operatore, ndr] al contratto della società istante, posto che sulle fatture non risulta mai menzionato il contratto multibusiness. Il contratto con XXXX era attivo già da tre anni e dunque alcun vincolo contrattuale può essere vantato da Tim. Applicando la penale dopo 3 anni dal contratto, Tim risulta aver agito in maniera illegittima. Tale previsione risulta essere in contrasto con quanto disposto dall'art. 1 comma 3 ter del decreto legge 7/2007 convertita con modifiche con legge 40/2007, che stabilisce: 3-ter. "Il contratto stipulato con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, ove comprenda offerte promozionali aventi ad oggetto la fornitura sia di servizi che di beni, non può avere durata superiore a ventiquattro mesi. (...) Tali costi risultano in ogni caso del tutto non dovuti, ai sensi dell'art. 1 comma 3 del d.l. 1/2007, convertito con modifiche con legge n. 40 del 2 aprile 2007, il quale afferma che "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni." La parte istante precisa inoltre: di avere inviato molteplici reclami, tra cui il fax del 29 maggio 2017, menzionato da Tim nelle proprie memorie; di non avere mai ricevuto alcun riscontro; di non avere mai ricevuto la risposta depositata da Tim nel corso della presente procedura, risposta in cui, tra l'altro, Tim non fornisce alcuna spiegazione circa la correttezza degli importi fatturati. Alla luce di quanto esposto e precisato, la XXXXXX formula le seguenti richieste: i. storno totale degli insoluti; ii. indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo; iii rimborso della spese di procedura.

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

Nella memoria ritualmente depositata, l'operatore ha rappresentato quanto segue: "Inizialmente si evidenzia che l'utenza non è stata in alcun modo interessata da modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali né tanto meno dalla fatturazione a 28 giorni, in quanto l'utente ha cessato il contratto prima del verificarsi delle suddette

manovre. In merito all'addebito sul conto n. XXXXXX dei costi di recesso asseritamente non dovuti, si sottolinea che, così come comunicato con missiva del 19.06.17, tali importi sono corretti e pienamente dovuti in quanto conformi alle Condizioni Generali di Abbonamento Multibusiness accettate dall'utente al momento della sottoscrizione del contratto. Le suddette Condizioni Generali infatti, all'art. 13 comma 2, stabiliscono che "In caso di recesso del Cliente da Offerte che prevedono particolari termini e condizioni a fronte di una durata minima determinata in 24 mesi (a titolo esemplificativo offerte promozionate, con bonus, sconti etc), TIM addebiterà al Cliente, per ogni utenza per la quale l'Offerta viene cessata, il corrispettivo di 83,33 € (oltre IVA ), salvo diverse previsioni eventualmente riportate nei singoli Profili Commerciali. In caso di Offerte con un profilo tariffario base non è previsto alcun corrispettivo per il recesso". Le altre fatture contestate dall'utente sono invece relative agli interessi di mora maturati a seguito del mancato pagamento del conto n. XXXXXXXX, pertanto sono parimenti dovuti e qualsiasi richiesta di storno o rimborso è da considerarsi priva di pregio. Infine, si sottolinea che a Tim non è pervenuto alcun reclamo e che, al riguardo, controparte non produce alcunché. Inoltre Tim ha dato tempestivo riscontro alla comunicazione del 29.05.17 con la citata missiva del 19.06.17, pertanto non è dovuto alcun indennizzo. Alla luce di ciò è evidente la correttezza dell'operato di Tim Spa, che andrà perciò esentata da qualsivoglia responsabilità. In conclusione, si evidenzia che ad oggi, vi è un insoluto di € 417,34 che dovrà essere integralmente saldato".

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

In linea generale l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento. Nel merito, si ritiene che le richieste dell'istante meritino parziale accoglimento. Con riguardo alla richiesta sub i. di storno dell'insoluto, la stessa può essere accolta con riguardo all'importo di € 166,56 (oltre IVA), esposto sulla fattura n. XXXXXX a titolo di "Contributo cessazione servizi opzionali", oggetto di contestazione. Non vi è agli atti, invero, prova che la cessazione del vincolo contrattuale sia avvenuta entro i 24 mesi dalla data della conclusione del contratto: circostanza che, secondo quanto asserito dall'operatore, legittimerebbe l'applicazione del citato contributo. Anzi, da quanto riportato in fattura emerge che il recesso è intervenuto a distanza di quasi quattro anni dalla data di attivazione dei servizi e che in tale lasso di tempo non è stata introdotta alcuna modifica contrattuale. Non può essere accolta la richiesta di storno integrale dell'insoluto atteso che le altre voci presenti nella fattura n. XXXXXXXX attengono a canoni, contributi e ricariche non oggetto di contestazione e che le fatture successive, esponenti interessi di mora, non sono dovute (e andranno pertanto stornate) per la sola parte degli interessi maturati sulla somma illegittimamente addebitata. Con riguardo alla richiesta sub ii. di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa è meritevole di accoglimento atteso che al fax di reclamo del 29 maggio 2017, presente in atti (e la cui ricezione è confermata dallo stesso operatore), non vi è prova sia stato inviato riscontro scritto, non potendo considerarsi sufficiente la comunicazione del 19 giugno 2017 depositata dall'operatore, la cui ricezione è

espressamente contestata dall'utente. Si ritiene che l'istante abbia diritto all'indennizzo previsto dall'art. 12, comma del c.d. Regolamento indennizzi nell'importo massimo di € 300,00 (trecento/00), posto che l'udienza di conciliazione, il primo momento in cui l'utente ha potuto finalmente avere un confronto con l'operatore, si è svolta in data 4 marzo 2020. Infine, alla luce dell'accoglimento parziale dell'istanza e del comportamento tenuto dalle parti nel corso dell'intera procedura, si ritiene equo liquidare in favore dell'utente l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXXX S.r.l.s. nei confronti dell'operatore Tim S.p.a. per le motivazioni di cui in premessa. La società Tim S.p.a. è tenuta a: stornare l'importo di € 166,56 oltre IVA esposto sulla fattura n. XXXXXXXX quale "Contributo cessazione servizi opzionali", nonché gli interessi di mora maturati su tale importo ed esposti sulle fatture successive; corrispondere in favore della XXXX S.r.l. l'importo di € 300,00 (euro trecento/00) quale indennizzo per mancata risposta al reclamo, con maggiorazione degli interessi legali maturati a far data dalla presentazione dell'istanza; corrispondere in favore della parte istante l'importo di € 50,00 (euro cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura. L'operatore Tim S.p.a. è infine tenuto a comunicare a questo Co.re.com. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione 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 dicembre 2020

IL PRESIDENTE