

DELIBERA N. 38/2021

**XXXXXX XXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/350134/2020)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 21/07/2021;

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 07/11/2020 acquisita con protocollo n. 0464358 del 07/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza presentata in data 7 novembre 2020, il XXXXX XXXXX (d'ora in avanti "l'istante"), già titolare dell'utenza n. XXXXXX, contestava la prosecuzione della fatturazione da parte di TIM nonostante l'intervenuto passaggio della suddetta utenza ad altro operatore, nonché l'addebito di costi di recesso ritenuti non dovuti. Sulla base di quanto contestato, l'istante formula le seguenti richieste: "storno di quanto fatturato in più; indennizzo per "le problematiche emerse". L'istante chiede altresì che l'operatore non avvii la pratica di recupero del credito né iscriva l'istante "in banche dati di cattivi pagatori".

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria depositata in data 23 dicembre 2020, l'operatore rappresentava quanto segue: "Dall'istruttoria eseguita da Tim è emerso che l'istante aveva attiva con TIM la linea n. XXXXXX cessata, previo preavviso di risoluzione contrattuale, in data 30.3.2020 per morosità e non risultano richieste di migrazione caricate da altro Operatore per questa linea. Sul punto occorre rilevare che l'istante è molto vago e non dimostra in alcun modo che la linea n. XXXXXX sia migrata verso altro gestore telefonico così come non allega la disdetta che avrebbe inviato. La morosità relativa all'utenza in questione è pari ad € 995,75 (dalla fattura 4/19 in poi) come da estratto debitorio che si allega. Si conferma pertanto la correttezza dell'operato di TIM e della fatturazione e che pertanto non è dovuto alcuno storno della morosità né tanto meno indennizzi di alcun tipo". Sulla base di quanto rappresentato, l'operatore chiede 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 all'Allegato A alla delibera Agcom 203/18/CONS (come da ultimo modificata dalla delibera Agcom 353/19/CONS). Nel merito, le richieste dell'istante non sono meritevoli di accoglimento per i seguenti motivi. L'istante lamenta l'illegittima prosecuzione della fatturazione nonostante il passaggio dell'utenza fissa di cui era intestatario ad altro gestore, nonché l'addebito di costi di recesso. Tuttavia la contestazione è del tutto generica e l'istante non fornisce alcuna prova in merito all'asserita migrazione della linea XXXXXX (producendo, ad esempio, copia del contratto stipulato con il nuovo operatore, copia della richiesta di migrazione o dell'eventuale comunicazione di recesso inviata a TIM, copia delle fatture che comprovino l'avvenuto trasferimento dell'utenza presso altro operatore), né produce alcuna fattura. Per contro, TIM contesta che l'utenza oggetto di istanza sia migrata ad altro OLO ed afferma che la stessa risulta in realtà cessata per morosità, fornendo prova di invio del preavviso di risoluzione contrattuale per insoluti e allegando estratto contabile dal quale risulta il mancato pagamento delle fatture da parte dell'istante a

partire dal conto emesso a luglio 2019. In base a quanto acquisito all'istruttoria, non è dunque possibile accertare alcun profilo di illegittimità nella condotta dell'operatore. Pertanto, le richieste dell'istante non possono che essere rigettate integralmente.

DELIBERA

Articolo 1

1. Si rigetta integralmente l'istanza presentata dal XXXXX XXXXX nei confronti dell'operatore 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, 21 luglio 2021

IL PRESIDENTE