

**DELIBERA N. 14/2021**

**XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (KENA  
MOBILE)  
(GU14/104802/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 17/02/2021;

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 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; 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 XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX del 01/04/2019 acquisita con protocollo n. 0140459 del 01/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza presentata in data 1° aprile 2019, lo XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX (di qui in seguito anche solo "XXXXXXX" o "parte istante"), intestatario della Sim n. XXXXXX, in persona del Dott. XXXXXXXXXXX, lamenta quanto segue: "Dal 2009 Abbiamo chiesto il blocco e la cessazione della Sim ma ad oggi riceviamo fatture nonostante il numero non esista. Anche chiamandolo risulta inesistente". Sulla base di tale contestazione, parte istante formula le seguenti richieste: "cessazione immediata dell'invio fatture" e "restituzione dei canoni pagati dal 2009 ad oggi" per un importo complessivo di € 2.700,00. Nella replica alla memoria avversaria, la parte istante ha precisato quanto segue: "In riferimento alla mancata produzione della documentazione della richiesta di cessazione di servizio abbiamo seguito esattamente le indicazioni del vostro servizio assistenza clienti (191). Abbiamo fatto presente all'operatore che l'utenza numero XXXXXX non era più di nostro interesse, che non veniva più utilizzata e che avevamo la necessità di cessarla definitivamente. L'operatore ci informava che avrebbe provveduto immediatamente alla cessazione e di conseguenza si sarebbe interrotta la fatturazione inerente a questa Sim. Non potevamo chiedere la cessazione di tutto il contratto n. XXXXXXXX come da Voi dichiarato in quanto restavano comunque attive n 2 linee mobili che stavamo regolarmente utilizzando e sono state portate ad altro operatore ben 2 anni dopo. Non abbiamo avuto motivo per credere che l'operatività indicata dal vostro servizio clienti non fosse quella corretta. Precisiamo inoltre che essendo clienti Tim anche per altri servizi non abbiamo mai avuto il "dubbio" che ci venissero fatturati servizi già cessati, per questo motivo abbiamo sempre pagato regolarmente tutte le fatture. Riguardo al fatto che non abbiamo prodotto esattamente le fatture non dovute, ci siamo basati sulla fattura n. XXXXXX emessa il 14/03/2018, data in cui ci siamo accorti che la stessa riguardava ancora un'utenza mobile che per noi era cessata da tempo. Da qui abbiamo fatto una proiezione su quanto da noi pagato indebitamente per il periodo di 10 anni in cui è rimasta attiva la fatturazione. Abbiamo provato subito a chiamare il numero (per noi cessato nel 2009) ed il numero risultava essere inesistente. Ci dichiariamo comunque disponibili a produrre copia delle 60 fatture se necessarie".

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

Nella memoria ritualmente depositata, TIM ha evidenziato quanto segue: "L'istante afferma di aver richiesto il blocco e la cessazione della sim nel 2009 e che nonostante ciò TIM ancora continua ad emettere fatture, di cui chiede il rimborso. Prima di scendere nel merito delle infondate pretese avversarie, non si può non rilevare la genericità della domanda avversaria, dato che controparte si limita apoditticamente ad affermare di aver richiesto nel 2009 la cessazione del contratto n. XXXXXXXXXXX senza neanche produrre la predetta richiesta né indica quali fatture ritiene non dovute. Inoltre, sempre in via preliminare, preme evidenziare che l'utente, non avendo mai prima del 2018 contestato alcunché, dovrà eventualmente limitare la propria richiesta di rimborso

alle fatture degli ultimi 5 anni, dato che le precedenti annualità sono ampiamente prescritte. Ciò detto, dai sistemi TIM non risulta alcuna richiesta di cessazione del contratto in oggetto, attivato in data 31.3.2009 e composto da n. 3 linee: come si vede, due utenze sono migrate verso altro OLO il 13.12.2011 mentre l'ultima linea, la n. XXXXXX è stata cessata, dietro richiesta dell'utente, in data 2.8.2018. Non sarà inutile rilevare che le fatture sono sempre state ricevute e saldate dall'utente, il quale, come già detto, durante tutti questi anni non ha mai presentato alcun reclamo in merito". Sulla base di quanto esposto, l'operatore chiede il rigetto dell'istanza.

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

In linea generale l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura cui all'Allegato "A" alla Delibera Agcom 203/18/CONS (e ss. mm. e ii). Preliminarmente si rileva la genericità dell'istanza, in parte superata dalla memoria di replica, e la carenza di documentazione in ordine agli importi di cui viene richiesto il rimborso. Nel merito, si ritiene che le richieste dell'istante non siano meritevoli di accoglimento. Lo XXXXXXXXXX invero non produce alcuna documentazione atta a provare quanto affermato in merito alla richiesta cessazione dell'utenza mobile n. XXXXXXXXXX. Non risulta dunque assolto l'onere probatorio, incumbente sulla parte istante, circa l'invio della disdetta, e nulla può essere riconosciuto all'istante che lamenti la mancata cessazione del servizio in assenza della prova di una specifica richiesta in tal senso (cfr. Corecom Umbria, delibera n. 39 del 4 aprile 2017). Difatti, solo l'invio (e la ricezione da parte dell'operatore) della manifestazione di volontà di recedere dal contratto o di cessare un'utenza o uno o più servizi fa insorgere l'obbligo, per il gestore telefonico, di dare pronta esecuzione a quanto richiesto dall'utente. In assenza di prova di tale comunicazione, non può affermarsi alcuna responsabilità dell'operatore per la mancata gestione della disdetta. A ciò si aggiunga che, nel corso degli anni, nonostante la regolare ricezione delle fatture esponenti costi anche per la linea che si reputava disdettata, lo XXXXXXXXXX non ha mai contestato alcunché, laddove, applicando la normale diligenza, ben avrebbe potuto e dovuto controllare gli importi fatturati, segnalando eventuali addebiti ritenuti non dovuti. Alla luce di quanto si qui esposto, non è possibile accogliere la richiesta di rimborso formulata dalla parte istante. Quanto alla richiesta di blocco dell'invio delle fatture, alla luce di quanto riportato da Tim nella memoria difensiva in ordine alla avvenuta cessazione dell'utenza mobile in data 2.8.2018, nonché di quanto emerge dalla lettura della fattura n. XXXXXXXXXX (cessazione dell'abbonamento Quota 7su7 Magnum Scatto Zero dal ), la stessa risulta già soddisfatta.

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Si rigetta integralmente l'istanza presentata dallo XXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXX 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, 17 febbraio 2021

IL PRESIDENTE