



DELIBERA N. 19/2023

██████████ SRL / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/577253/2023)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 13/04/2023;

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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di ██████████ SRL del 09/01/2023 acquisita con protocollo n. 0004595 del 09/01/2023;

**Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;**

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

ISTANTE. L’istante era titolare di un’utenza fissa attiva per i servizi fonia e internet con tecnologia fibra erogati dall’operatore Tim per la sede operativa della società sita in ██████████ alla Via ██████████. In data 07/01/2022 l’utente provvedeva ad inviare regolare disdetta a mezzo pec di tutti i servizi attivi sull’utenza numero ( ██████████ e relativi al codice cliente ██████████ ) (doc. 1). Nella disdetta si precisava



altresì che la disdetta veniva richiesta per chiusura della sede operativa. Nonostante quindi la volontà espressa dal cliente di non essere più fornito dal gestore tim nonché l'impossibilità per il medesimo di utilizzare i servizi telefonici, la società Tim Spa continuava ad emettere fatture e ad addebitarne i costi sul conto corrente intestato alla [REDACTED] S.r.l. Più nello specifico, emetteva fatture ed incassava illegittimamente i seguenti importi: euro 85,28 relativi alla fattura 8T [REDACTED] 6 del 10/02/2022 (contestata con pec del 09/03/2022); euro 119,25 per la fattura nr. 8T [REDACTED] 27 del 11/04/2022 (contestata con pec del 20/05/2022). Tim non ha mai riscontrato i reclami ed anzi ha proseguito nell'illegittima fatturazione a carico della cliente, sollecitando il pagamento a mezzo società di recupero crediti.

## 2. La posizione dell'operatore

In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione risulta cessata contabilmente in data 05.02.2022 a seguito di richiesta pervenuta in data 07.01.2022. Le fatture emesse sono le seguenti:  FATTURA CONTO 2/22 CORRETTA E DOVUTA CON CANONI FINO AL 31-01-22  FATTURA APRILE 2022 DOVUTA CON CANONI FINO AL 05-02-22  FATTURA MAGGIO 2022 DOVUTA CON RATE RESIDUE MODEM E CONTRIBUTO ATTIVAZIONE La cessazione della linea è avvenuta nei tempi previsti dalla normativa vigente. L'art. 7 comma 3 delle C.G.A. espressamente prevede: "In entrambi i casi di disdetta o recesso, rispettivamente disciplinati ai precedenti commi 1 e 2, il Cliente è comunque tenuto a pagare: (i) il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia della disdetta/recesso; (ii) il costo di abbonamento al Servizio relativo all'ultimo mese di utilizzo; e (iii) in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS la commissione dovuta per i costi sostenuti da TIM per le prestazioni di disattivazione del Servizio pari a 30,00 euro(trenta) ,IVA inclusa, in caso di cessazione della linea e pari a 5 ,00 euro(cinque) IVA inclusa, in caso di migrazione verso altro Operatore. Tale commissione non è dovuta nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali comunicate da TIM ai sensi della normativa vigente. Nel caso di offerte che prevedono l'attivazione del Servizio unitamente all'acquisto di beni con pagamento rateizzato e addebito sulla Fattura TIM di durata superiore a 24 mesi, in caso di disdetta sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista nell'offerta a meno che con l'esercizio della disdetta non sia indicata la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione". Situazione amministrativa: presente morosità pari ad euro 541,74 relativa ai conti 2- 3/22.

## 3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta e della documentazione acquisita, si deve rilevare che in ordine alla facoltà di recesso, come già visto, la legge n.40/2007, in ossequio al principio di liberalizzazione del mercato dei contratti con gli operatori di comunicazioni elettroniche, riconosce all'utente il diritto di recedere, in ogni tempo, dal contratto in corso, con l'unico vincolo del rispetto del termine di preavviso non superiore a 30 giorni,



e di scegliere liberamente altri operatori presenti sul mercato, selezionando le proposte economiche e contrattuali ritenute più vantaggiose. In attuazione del citato disposto di legge, la delibera Agcom n. 664/06/Cons, allegato A, all'art. 5, comma 9 stabilisce che "L'operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruito a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso". Pertanto, se il recesso è datato 07.01.2022, la sua efficacia è dal 05.02.2022. Pertanto, ai sensi della delibera 664/06/Cons, allegato A, art. 5, comma 9, secondo cui "l'operatore che, in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso, non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruito a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso" è da ritenere che la società Tim debba provvedere alla regolarizzazione contabile amministrativa dell'istante, effettuando lo storno degli importi fatturati e rimasti insoluti;

## DELIBERA

### Articolo 1

1. Si accoglie parzialmente l'istanza per le motivazioni di cui in premessa. La Tim S.p.A. è tenuta a stornare, in favore dell'istante, gli importi addebitati a titolo di canoni successivamente alla data del 05.02.2022 e quelli addebitati a titolo di recesso anticipato entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto ed a ritirare a proprie cure e spese la pratica affidata a società di recupero crediti.

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.

La Relatrice del Comitato  
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE  
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente  
Dott. Alfredo Aurilio

