

## **DETERMINA 40 Fascicolo n. GU14/692275/2024**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX /TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)**

#### **IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

**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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

**VISTA** la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS

**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;

**VISTO** l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

**VISTO** il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

**VISTA** la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTO** il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

**VISTA** l’istanza dell’utente XXX, del 16/07/2024 acquisita con protocollo n. 0196524 del 16/07/2024;

**VISTA** la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

**VISTI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 055530xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito, per brevità, Tim, lamenta gli addebiti relativi al modem restituito.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

*“in data 27/11/2023 richiedo portabilità dell’utenza di telefonia fissa 055530xxxx da TIM a ILLIAD. Nella circostanza richiedo al 187 come dovrei procedere per la restituzione del modem e l’operatore mi forniva l’indirizzo della casella postale dove inviarlo a mezzo raccomandata. Provvedo prontamente all’invio del modem (detengo a tuttora la ricevuta dell’invio) ed anticipavo per email a TIM la ricevuta dell’invio come consigliatomi dall’operatore 187. Nel mese di dicembre continuavano gli addebiti relativi al modem per un importo pari a 5.34 per questo contattavo nuovamente il 187 e l’operatore mi confermava l’apertura di un reclamo; nella circostanza fornivo nuovamente gli estremi della raccomandata. Fino al mese di Marzo 2024 continuavano gli addebiti e nessuna risposta era data da TIM circa il reclamo presentato per cui nuovamente contattavo l’assistenza 187; l’operatore mi confermava la ricezione della documentazione e la correttezza delle procedure da me seguite consigliandomi di bloccare il RID ed aprendo nuovo reclamo con richiesta cifre indebitamente addebitate. In data 19/03/2024 chiudevo il RID. Nel mese di Giugno 2024 ricevevo raccomandata con intimazione a pagare due bollette insolite di 5.34 euro ciascuna relative ai mesi di aprile e maggio. Tentavo quindi un contatto telefonico nei giorni del 12/06 e 13/06 provando ripetutamente a chiamare il 187 dalla mattina alla sera ma le linee risultavano sempre ingolfate e mai ero messo in comunicazione con un operatore. Tentavo un contatto tramite sito tim.it e mytim ma, non essendo riconosciuto il numero e non avendo le credenziali per il login era impossibile eseguire qualsivoglia attività”.*

L’istante ha allegato, a supporto della propria posizione, avviso di raccomandata dell’11 dicembre 2023 inviata all’operatore, avente ad oggetto: “reso modem”.

In data 11 luglio 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto complessivi euro 250,00 per:

i) *“chiusura della pratica, annullamento delle fatture relative ai mesi di Aprile Maggio, rimborso delle mensilità pagate "Dicembre, Gennaio Febbraio, Marzo" più quanto previsto per la mancata risposta ai solleciti”.*

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

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, dopo avere precisato che l'utenza n. 055530xxxx è *“cessata in data 6 dicembre 2023”*, ha dedotto, quanto segue:

*“Tim conferma la cessazione del contratto relativo alla linea 055530xxxx alla data concordata del 6/12/23 e conferma l'avvenuto annullamento della fattura con le rate residue del prodotto (“Maggio 2024” – cfr. Doc. 1) mediante nota di credito n. 7908000002024050000xxxx di €65,34; avendo preso atto della riconsegna del modem”.*

*“Le fatture “Marzo 2024” e “Aprile 2024”, attualmente insolute, saranno stornate, così come già riferito all'istante nell'ambito della negoziazione diretta del 10 luglio 2024”.*

*“L'istante chiede, inoltre, il rimborso delle fatture “Dicembre, Gennaio Febbraio, Marzo”. La fattura “Marzo 2024” (cfr. Doc. 2), tuttavia, come già detto risulta insoluta; mentre, le fatture “Dicembre 2023” (per cui non c'era nulla da pagare – cfr. Doc. 3), “Gennaio 2024” (cfr. Doc. 4) e Febbraio 2024” (cfr. Doc. 5), ammontano ad un totale di €19,54. Anche in questo caso, Tim ha già mostrato un atteggiamento propositivo e conciliativo in quanto, nel corso della già citata negoziazione diretta, ha proposto la somma di €50,00 oltre allo storno dell'insoluto che ammonta ad €10,68 ed è definitivo. Di seguito si riporta integralmente la proposta di Tim del 10 luglio 2024 che è stata rifiutata dall'istante: “Tim conferma la cessazione del contratto relativo alla linea 055530xxxx alla data concordata del 6/12/23 e, in via puramente conciliativa, propone l'annullamento delle fatture insolute e la liquidazione della somma onnicomprensiva di € 50,00 da corrispondere con bonifico bancario su IBAN xxx intestato/cointestato all'istante, entro 120gg dalla sottoscrizione del presente verbale”.*

*“Non si comprende, dunque, la richiesta di €250,00 avanzata dall'istante non essendo presente, peraltro, alcun reclamo”.*

Infine, l'operatore ha concluso chiedendo di *“rigettare le avverse richieste così come formulate”.*

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

### Sulle rate del modem.

L'istante lamenta l'addebito delle rate del modem già restituito all'operatore. Di contro Tim deduce di avere cessato il contratto alla data *“concordata”* del 6 dicembre 2023 e di avere annullato la fattura contenente le rate residue del modem *“mediante nota di credito n. 7908000002024050000xxxx di €65,34; avendo preso atto della riconsegna del modem”.*

La doglianza è fondata nei termini che seguono.

Innanzitutto risulta incontestato che il modem della cui fatturazione si controverte sia stato restituito. Ciò risulta sia dalle dichiarazioni delle parti che dalla documentazione agli atti.

Di contro, nonostante l'affermazione dell'operatore circa *“l'avvenuto annullamento della fattura con le rate residue del prodotto (“Maggio 2024” – cfr. Doc. 1) mediante nota di credito n. 7908000002024050000xxxx di €65,34; avendo preso atto della riconsegna del modem”*, detta circostanza non risulta supportata dalla necessaria documentazione (c.fra la nota di credito).

Pertanto, a fronte della restituzione dell'apparato avvenuta in accordo con l'operatore, non può ritenersi legittima la fatturazione del relativo costo a carico dell'istante. Ne consegue che, in parziale accoglimento della domanda *sub i*) l'istante ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato con riferimento all'utenza n. 055530xxxx a titolo di "Rata Modem/rate residuo modem" dalla fattura n: RL0043xxxx emessa il 16/01/2024 fino a fine ciclo di fatturazione, al netto di eventuali storni/ restituzioni già effettuati nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sulla "mancata risposta ai solleciti"

La domanda *sub i*) nella parte relativa alla richiesta d'indennizzo per mancata risposta ai solleciti non può trovare accoglimento atteso che agli atti non risulta allegato alcun reclamo o altra segnalazione dei disservizi lamentati, nè l'istante, sul punto, ha replicato alla memoria difensiva prodotta dalla società Tim secondo la quale nessun reclamo risulta essere stato presentato dall'istante all'operatore. Pertanto tale parte della domanda deve essere rigettata.

### **DETERMINA**

Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) in parziale accoglimento dell'istanza del 16/07/2024, è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, quanto addebitato con riferimento all'utenza n. 055530xxxx a titolo di "Rata Modem/rate residuo modem" dalla fattura n RL0043xxxx emessa il 16/01/2024 fino a fine ciclo di fatturazione, al netto di eventuali storni/ restituzioni già effettuati; nonché a ritirare, a cura e spese del gestore, la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il dirigente  
Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)