

DETERMINA 19 Fascicolo n. GU14/720816/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx
M. L. - 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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;

VISTO 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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza dell'utente Bxxx M. L. del 09/12/2024 acquisita con protocollo n. 0322510 del 09/12/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

L'istante ha lamentato: “ La sig.ra Bxxx M. L., a causa del decesso del marito sig. Axxx B. intestatario della linea in oggetto, richiedeva il subentro a proprio nome nel mese di luglio 2023. Nonostante i numerosi solleciti sia telefonici che scritti, Tim continuava ad emettere fatture a nome del sig. Achilli. Pertanto la stessa decideva di richiedere la cessazione nel mese di Novembre 2023. Ad aggravare il tutto, Tim cessava la numerazione nel mese di Aprile 2024.” Su quanto assunto ha richiesto: “Qualora non fosse ancora avvenuta, la cessazione in esenzione spese del contratto con perdita della numerazione; Lo storno totale dell'insoluto fino a fine ciclo di fatturazione; Il ritiro della pratica dal recupero crediti in esenzione spese; Il rimborso delle fatture saldate successive alla richiesta di cessazione; Un indennizzo per mancata cessazione pari ad € 200,00; Un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, ex l'art. 12 della Delibera AGCOM 347/18/CONS pari ad € 300,00”.

Si è costituito l'operatore assumendo nel merito: “Mancata presentazione del reclamo (v. artt. 6,8,9,11 e 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS). La mancata presentazione del reclamo – rectius allegazione degli estremi del reclamo stesso – preclude ogni indennizzo fra quelli indicati in epigrafe. Nella fattispecie in esame, l'istante non ha mai reclamato i disservizi che contesta in istanza, né è in grado di dimostrare il contrario in tale sede, per cui nessun indennizzo, né rimborso o storno, può essere riconosciuto. # Sulla richiesta di rimborsi per pagamenti non dovuti. SI precisa che Tim ha già provveduto a stornare gli insoluti in seguito alla cessazione avvenuta in data 11 marzo 2024 a seguito della richiesta del 24 novembre 2023”. Concludeva per il rigetto dell'istanza.

All'udienza del 6.3.2025 il Responsabile del procedimento dava atto che: “ E' stato trovato l'accordo di storno integrale dell'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione oltre ad un indennizzo di euro 400,00. Il mancato accordo quindi deriva dalle modalità di pagamento poichè Telecom ha dichiarato di poter intestare l'assegno solo al defunto”. Dalla documentazione agli atti del procedimento emerge la fondatezza delle richieste dell'istante che hanno, poi, trovato consenso nell'accordo trovato in sede di udienza tenuta il 6.3.2025 e non sottoscritto dal gestore per la mancata accettazione delle modalità di pagamento. Dal momento, però, che la modalità di pagamento richiesta dall'istante, assegno circolare, dall'istante rientra tra quelle legittimate dall'AGCOM e che l'istante, consorte del de cuius, ha depositato delega al procedimento conferita dagli eredi, si ritiene di accogliere la domanda secondo l'accordo raggiunto in sede di udienza del 6.2.2025.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 09/12/2024, è tenuta a stornare l'integrale insoluto dell'utenza oggetto di procedimento fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese nonché a corrispondere all'istante l'indennizzo di € 400,00, oltre interessi dalla domanda al soddisfo, mediante assegno circolare intestato all'istante M. L. Bxxx.

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 Responsabile della Struttura
Piermarco Scarpa

F.TO