

DETERMINA Fascicolo n. GU14/643509/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pxxx C. - TIM SpA (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. 390/21/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;

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 Pxxx C., del 09/11/2023 acquisita con protocollo n. 0288844 del 09/11/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, Sig. Cxxx P., cliente della Soc. Tim S.p.a., esponeva: “Lo scrivente ha inviato a mezzo PEC il giorno 8.09.2022 richiesta **RICHIESTA DI CESSAZIONE E CONTESTUALE TRASFERIMENTO DEL TRAFFICO ACQUISTATO E NON UTILIZZATO**, reiterata per il medesimo numero telefonico in data 19.10.2022, reiterata il 20.10.2022, reiterata il 14.11.2022, reiterata il 12.05.2023, oltre innumerevoli mail e telefonate al servizio clienti. Si precisa altresì che lo scrivente ha ottemperato anche a tutte le richieste del gestore telefonico inviando il modulo denominato "Richiesta di Cessazione ed Autocertificazione di possesso

per utenze prepagate con richiesta di restituzione Traffico acquistato e non utilizzato" e copia del documento di riconoscimento. Tuttavia, a tutt'oggi il rimborso richiesto non è ancora pervenuto a chi scrive". La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall'odierna istante ammontava ad € 172,80.

Si costituiva la Tim S.p.a. eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...In via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. Eventuali richieste eccedenti la domanda trattata dinanzi al CORECOM devono essere considerate improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Sempre in via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità di qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno atteso che l'Agcom non ha la competenza a pronunciarsi su tali questioni. Si contesta, pertanto, la quantificazione del petitum avanzata da controparte, in quanto concretante proprio una richiesta di risarcimento del danno. In relazione alla richiesta di cessazione utenza prepagata 3383297196 e contestuale restituzione del credito informiamo che in data 06/12/2023 è stato effettuato il bonifico bancario (v. allegato). Conclusioni: Sulla base di quanto sopra indicato, come già avvenuto in istanza, TIM è nuovamente disponibile a valutare in ottica caring una proposta conciliativa, riservandosi tuttavia di pronunciare meglio quanto sopra esposto, a fronte di ulteriori precisazioni che saranno richieste alla cliente".

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente e limitatamente accolta, nei termini seguenti. Lamenta l'odierna istante: -la mancata lavorazione restituzione del credito acquistato sulla sim e pari ad € 17, 82. Assume di avere inviato diverse pec e segnalazioni, senza tuttavia allegarle. Eccepisce in risposta l'operatore, l'indeterminatezza e la genericità delle avverse domande relativamente alla descrizione dei fatti e l'assenza di allegazioni probatorie. Orbene analizzando il fascicolo documentale, effettivamente, l'istante omette di produrre qualsivoglia documentazione a supporto delle proprie doglianze tanto da rendere impossibile l'individuazione di un dies ad quo per la decorrenza di un qualsivoglia indennizzo. Di contro l'operatore fornisce la prova di avere restituito il credito a mezzo bonifico allegato in atti. Vi è, però, che già nel corso del procedimento di conciliazione, incoato il 24/9/2023 il gestore si era dichiarato disponibile a restituire il credito restituito poi solo a dicembre 2023. Si ritiene, pertanto, che in un'ottica di favor utentis ed equità vada indennizzato l'utente per il ritardo nella restituzione del credito nella misura di € 100,00.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/11/2023, è tenuta a corrispondere a favore dell'istante la somma di € 100,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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
ROBERTO RIZZI

f.to