

DELIBERA N. 206

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/266638/2020)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del 04/12/2020;

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;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l'istanza di XXXXXXXX del 13/04/2020 acquisita con protocollo n. 0161194 del 13/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il signor XXXXXXXX lamenta il fatto che nonostante in data 11 settembre 2019, abbia fatto richiesta di cessazione della sua linea telefonica mobile, abbia ricevuto l'accredito delle somme residuali soltanto in data 5 febbraio 2020. Tale ritardo è reso ancora più grave dal fatto che nonostante abbia inviato una pec di sollecito l'8 novembre 2019, il gestore non ha fornito alcun riscontro circa lo stato della pratica in corso. Per tale accadimento viene richiesto un'indennizzo per la mancata risposta allo stesso reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Con riferimento alla controversia in esame, la Telecom eccepisce l'inammissibilità della domanda relativa all'asserito ritardato riscontro al reclamo, non potendo in alcun modo ricondursi alla fattispecie del "reclamo" la pec dell'8/11/2019. Quest'ultima costituisce mero sollecito della precedente richiesta di cessazione dell'utenza e restituzione del credito residuo, presente sulla sim n° XXXXXXXX, inoltrata dal Signor XXXXXXXX a TIM in data 11/09/2019 e pertanto non è in alcun modo indennizzabile. La TIM evidenzia di aver assolto diligentemente gli obblighi contrattuali assunti, per cui nessun addebito di responsabilità nel presunto ritardo potrà esserle imputato. Infatti, come dallo stesso Istante dichiarato TIM in data 05/02/2020 ha accreditato l'importo richiesto. Viene inoltre rilevato che né la Carta dei Servizi TIM né l'allegato A Delibera 347/18/CONS, contemplano alcun indennizzo per il ritardato trasferimento del credito residuo. La contestazione in esame è opportuno rammentarlo è stata originata proprio dalla richiesta di cessazione della linea e richiesta di credito residuo, espletata da TIM per ammissione dello stesso Istante, il 5 febbraio 2020.

3. Motivazione della decisione

Dall'esame dei fatti narrati si evince che le ragioni enunciate in memoria dal gestore siano significativamente opportune e lo stesso accredito delle somme dovute all'istante da parte della Tim sia da assimilare quale riscontro alle doglianze evidenziate. Per tale motivo non ricorrono i presupposti per accogliere le richieste formulate dal signor XXXXXXXX.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA

Articolo 1

il rigetto dell'istanza inoltrata dal signor XXXXXXXXX nei confronti della Telecom Italia spa.

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.

Palermo, 04/12/2020

IL PRESIDENTE

PROF.SSA AVV. MARIA ANNUNZIATA ASTONE