

DELIBERA N. 61/2020

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/235461/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 05/10/2020;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie

nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 28/01/2020 acquisita con protocollo n. XXX del 28/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XXX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) In seguito ad una comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, in data 11 giugno 2019 comunicava la propria volontà di recedere dal contratto e di continuare a pagare il dispositivo a rate, sino alla scadenza pattuita;
- b) Nonostante ciò, le rate residue del terminale venivano addebitate in unica soluzione.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) Indennizzo per mancata lavorazione del recesso, per addebiti ingiustificati, per mancato rispetto del contratto;
- II) Storno dell'insoluto.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) La richiesta di risarcimento del danno non è ammissibile in sede Corecom;
- 2) In data 11 giugno 2019 l'istante comunicava di non accettare la modifica del contratto e, a fronte del successivo passaggio ad altro operatore, venivano correttamente addebitate in un'unica soluzione le rate residue del terminale in vendita rateale;
- 3) Per un errore di sistema, venivano anche addebitati i costi di recesso, pari ad euro 13, 66, che andranno rimborsati.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante afferma che alcuna richiesta risarcitoria è stata avanzata e che, comunque, la stessa andrebbe interpretata come richiesta di indennizzo, e ribadisce quanto esposto in sede di formulario.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere parzialmente accolta nei limiti e nei termini di seguito precisati.

La richiesta di storno dell'insoluto può essere accolta con riguardo ai costi di recesso che Tim, incontestata, quantifica in euro 13,66 e che riconosce come non dovuti.

L'operatore, pertanto, è tenuto al rimborso/storno della somma di euro 13,66, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa della cliente.

La richiesta di storno del residuo insoluto non può essere accolta, atteso che l'istante non contesta l'*an* delle somme addebitate, ma solamente il *quomodo* del relativo addebito. Pertanto, tenuto conto anche del fatto che l'istante non ha versato agli atti la copia del contratto o della fattura contestata, e considerato che non è in discussione la debenza della somma riferita al terminale ma solamente la modalità dell'addebito, la relativa richiesta di storno non può essere accolta.

La richiesta di indennizzo non può essere accolta, in quanto le fattispecie indicate dall'istante (mancata lavorazione del recesso, addebiti ingiustificati, mancato rispetto del contratto) non sono riconducibili ad alcune delle ipotesi tipizzate nel Regolamento indennizzi.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme eventualmente da rimborsare come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXX, XXX, (Perugia), l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a :

- stornare/rimborsare la somma di euro 13,66 (tredici/sessantasei), con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Le somme eventualmente rimborsate dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza, sino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Perugia, 5/10/2019

IL PRESIDENTE