

**DELIBERA N. 62/2020**

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/235457/2020)**

**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 all'ennesimo aumento tariffario, decideva di cambiare operatore, continuando a corrispondere le rate del telefono;
- b) la comunicazione è stata data con ampio anticipo, essendo stata inviata la pec in data 11 giugno 2019 e la portabilità il 25 giugno successivo;
- c) il 4 luglio 2019 venivano addebitate le rate residue del terminale in un'unica soluzione.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzo per i disservizi;
- II) storno dell'addebito ingiustificato.

### **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 variazione unilaterale del contratto e, quindi, esercitava il diritto di recesso in esenzione costi;
- 3) a fronte del passaggio ad altro operatore, veniva emessa la fattura di chiusura del contratto ed addebitate le rate residue del terminale in vendita rateale;
- 4) per un errore di sistema venivano anche addebitati i costi di recesso, pari ad euro 13,66, che dovranno essere rimborsati.

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

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante dichiara che non è stato chiesto il risarcimento del danno e che, comunque, la relativa domanda va interpretata come richiesta di indennizzo e ribadisce quanto già esposto nei precedenti scritti.

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

La domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati.

La richiesta di storno va accolta limitatamente alla somma di euro 13,66, che Tim, incontestata, dichiara riferita ai costi di recesso e che riconosce come non dovuta.

Il costo relativo al terminale appare invece legittimo: risulta pacifico fra le parti che il contratto prevedeva l'acquisto del dispositivo e che, all'atto della cessazione del rapporto, residuavano ancora delle rate da pagare. L'istante non contesta la debenza della somma addebitata, ma si duole solamente delle modalità con le quali l'importo residuo del terminale è stato addebitato. Pertanto, poichè la contestazione, come detto, non ha ad oggetto l'an dell'addebito ma solo il relativo *quomodo*, considerato che non è stata offerta documentazione contrattuale o contabile (fattura contestata, altre fatture precedenti) a corredo degli assunti attorei, la somma appare dovuta e quindi alcuno storno o rimborso può essere riconosciuto a tale titolo.

La richiesta di indennizzo per disservizio non può essere accolta, atteso che la fattispecie in esame non è riconducibile ad alcuna delle casistiche contemplate dal 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, str. 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