

**DELIBERA N. 253/2022/CRL/UD del 08/09/2022**  
**M. R. Rxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/247355/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del Il Corecom Lazio del 08/09/2022;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

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 di M. R. Rxxx del 21/02/2020 acquisita con protocollo n. 0078947 del 21/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Con l’istanza di definizione l’istante, signora Maria Rita Roncaccia, ha lamentato: “Conseguentemente al mancato accordo relativo al Procedimento N. UG/205815/2019 dove chiedevo, dopo numerose segnalazioni e reclami al gestore del tutto ignorati, la restituzione del credito residuo del precedente gestore a seguito di portabilità e un indennizzo a causa del ritardo nella risposta al mio reclamo del 1-10-2019 presso il gestore, chiedo con questa procedura, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, di definire la controversia. Il credito residuo è stato restituito in data 20 gennaio 2020 ma non è stato riconosciuto un indennizzo per il ritardo nella risposta del reclamo (il reclamo risulta ancora aperto anche se si può considerare concluso il 20/01/2020 con la restituzione del credito residuo). Chiedo pertanto, 3,00 euro per ogni giorno di ritardo nella risposta al mio reclamo, in base all' Articolo 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, considerando la data del reclamo: 1/10/2019 e la data della restituzione del credito: 20/01/2020. La carta dei servizi del gestore indica 30 giorni il tempo limite per lavorare un reclamo. In attesa dei relativi riscontri porgo distinti saluti. Maria Rita Roncaccia”. Sugli assunti premessi ha chiesto: “Chiedo 3,00 euro per ogni giorno di ritardo nella risposta al mio reclamo, in base all' Articolo 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, considerando la data del reclamo: 1/10/2019 e la data della restituzione del credito: 20/01/2020. La carta dei servizi del gestore indica 30 giorni il tempo limite per lavorare un reclamo

### **2. La posizione dell’operatore**

Si costituiva TIM SPA (Kena mobile) deducendo che: “Con riferimento alla controversia in oggetto, si rileva che è già stata, ampiamente, definita sotto il profilo sostanziale. E' proprio controparte ad allegare la chat in cui TIM ha confermato l'avvenuto trasferimento del credito pari a 140,61 euro. La materia del contendere è nei fatti cessata. Si rileva che per la fattispecie in esame non vengono previsti indennizzi dalla Delibera 347/2018. In relazione alla domanda di indennizzo da parte dell'Istante per mancata risposta al reclamo, con importo richiesto peraltro differente nei due

procedimenti incardinati (Semplificata e GU 14), e pertanto inammissibile, si evidenzia che il riscontro è avvenuto nei fatti, a mezzo di comportamento concludente ad opera di TIM, che ha risolto il problema lamentato da controparte. Si rileva, altresì, che la Signora Roncaccia unitamente al Formulario, ovvero all'atto del deposito della documentazione, non ha allegato alcun reclamo. Si chiede a codesto Corecom il rigetto dell'Istanza in quanto totalmente infondata per cessata materia del contendere avendo TIM, già in semplificata, comunicato a controparte l'avvenuto adempimento e non avendo, per i motivi sopra esposti, l'Istante diritto ad alcun indennizzo. Per TIM Beatrice Cancellaro”.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Le richieste dell'istante devono essere respinte. L'utente ha confermato l'avvenuto trasferimento del credito residuo da parte dell'operatore. L'utente lamenta, inoltre, il ritardo dell'operatore nella risposta al reclamo avanzato in data 1/10/2019, mentre la restituzione del credito è avvenuta il 20/01/2020 e formula richiesta di indennizzo ai sensi Articolo 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. L'istante, tuttavia, onerato della prova sul punto, non allega alcun reclamo. La richiesta, pertanto, deve essere respinta per mancanza della documentazione necessaria a comprovarne le ragioni. Non risultano spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura e tenuto conto del comportamento delle parti si dispone la compensazione delle spese di procedura.

### **DELIBERA Articolo 1**

1. Il rigetto dell'istanza
2. 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.
3. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Dott. Roberto Rizzi      f.to

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini