



DELIBERA N. 111/2023/Corecom Toscana

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)**

(GU14/599357/2023)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana*” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 05/04/2023 acquisita con protocollo n. 0095479 del 05/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 05837xxxx con la società Tim Spa (Kena Mobile) di seguito per brevità Tim, lamenta la fatturazione successiva al recesso e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

di avere formulato disdetta in data 26 luglio 2022, ma di continuare a ricevere fatture dall'operatore.

In data 4 aprile 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l'istante ha chiesto complessivi euro per:

In base a tali premesse l'istante, quantificando la sua richiesta in euro 300,00, ha chiesto:

- i) "storno insoluto";
- ii) "indennizzo per mancata risposta al reclamo".

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale in via preliminare ha formulato una proposta conciliativa, così come già "rappresentata in prima istanza che prevede: "lo storno dell'intera posizione debitoria presente sulla linea 05837xxxx, fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, entro 120 giorni dalla sottoscrizione del presente accordo".

Di seguito, l'operatore ha precisato che "non sussistono gli estremi per la corresponsione degli indennizzi per la mancata risposta a reclamo, ai sensi della Delibera 347/18/CONS, avendo TIM, a mezzo pec, risposto il 15/03/2023 alla pec dell'Istante del 03/03/23. Con tale riscontro, allegato in ConciliaWeb, la scrivente Società ha comunicato al Signor XXX che, a seguito delle opportune verifiche effettuate, ha provveduto a stornate le fatture relative al periodo intercorrente da luglio 2022 a dicembre 2023, per un totale di euro 180,83, e la fattura RL0111xxxx del 22/02/2023 di importo pari ad euro 30,70".

L'operatore ha allegato lo *screen shot* di schermata del 15 marzo 2023 relativa a risposta a reclamo inviata al legale di fiducia dell'istante.

3. La replica dell'istante

La parte istante, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una nota nella quale ha rappresentato che *“l'Operatore non ha prodotto la ricevuta di consegna della PEC del 15.03.2023, pertanto si insiste nella richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato dall'istante in data 03.03.2023, circostanza pacifica e non contestata”*.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

Sullo storno dell'insoluto successivo alla disdetta.

Innanzitutto occorre evidenziare che l'istanza si presenta scarna e non circostanziata: infatti l'istante lamenta la mancata lavorazione della disdetta asseritamente effettuata in data 26 luglio 2022, ma non produce alcuna documentazione a supporto della propria argomentazione. In ogni caso, l'istanza è stata avviata in ottica di *favor utentis*.

Sul punto, l'operatore ha riferito di avere *“provveduto a stornate le fatture relative al periodo intercorrente da luglio 2022 a dicembre 2023, per un totale di euro 180,83, e la fattura RL0111xxxx del 22/02/2023 di importo pari ad euro 30,70”*. Detta circostanza non risultata contestata dall'istante e, pertanto si ritiene riconosciuta come certa, quindi sul punto risulta cessata la materia del contendere.

La domanda *sub i*) è dunque rigettata.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante lamenta la mancata prova *“di consegna della PEC del 15.03.2023”* allegata come screen shot da Tim quale risposta ad un reclamo, non presente agli atti, ma il cui ricevimento non è stato contestato dal gestore e, in ordine al quale, l'istante ha rappresentato che *“la mancata risposta al reclamo inviato dall'istante in data 03.03.2023, [è] circostanza pacifica e non contestata”*.

La domanda non è fondata per le ragioni che seguono.

Anche con riferimento a questa tipologia di disservizio si rileva una sostanziale indeterminatezza e genericità della doglianza. In ogni caso, anche valutando in ottica di *favor utentis* le circostanze addotte dall'istante e, quindi dato come inviato a TIM il reclamo del 3 marzo 2023, occorre rilevare che l'udienza di conciliazione, durante la quale deve ritenersi trattata la materia oggetto di reclamo, si è tenuta in data 4 aprile 2023, dunque nel termine di trenta giorni che gli operatori si riservano per dare riscontro ai reclami (*c.fra* Determina Direttoriale 16/22/DTC/CW).

Al riguardo si evidenzia che, sia nel processo amministrativo, sia nel processo civile, se il giorno di scadenza per un adempimento è festivo (come nel caso di specie) – o cade nella giornata del sabato – il termine è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo. Sul punto si richiamano l'art. 52, comma 3, del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104 *“Attuazione dell'articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo”* secondo cui *“[s]e il giorno di scadenza è festivo il termine fissato dalla legge o dal giudice per l'adempimento è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo”*.

La domanda *sub ii*) è dunque rigettata.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM SPA (KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)