

DELIBERA N. 72/2020

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/252619/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 12/11/2020;

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 03/03/2020 acquisita con protocollo n. XXX del 03/03/2020;

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) il 24 luglio 2019 tramite fax richiedeva il rimborso riguardante la fatturazione a 28 giorni nel periodo maggio 2017 / aprile 2018;

b) nei giorni successivi, l'operatore comunicava l'accoglimento della richiesta e, in un successivo contatto, Tim, tenuto conto della non accettazione dei servizi compensativi proposti in via gratuita, invitava il cliente ad inoltrare la domanda di restituzione dei giorni erosi attraverso canali conciliativi.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) il rimborso della somma di euro 58,94;

II) il risarcimento del danno, che quantifica in euro 300.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, si dichiara disponibile a restituire all'istante le somme corrispondenti ai giorni erosi computate in base alle pronunce dell'Autorità, precisando che la fattispecie non dà luogo ad indennizzi e che la domanda di risarcimento del danno non è accoglibile.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della domanda di risarcimento del danno, potendo il Corecom, in base all'articolo 20, commi 4 e 5 del Regolamento, ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere indennizzi, ferma restando la possibilità dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il risarcimento del maggior danno.

Passando al merito, risulta pacifico fra le parti che al cliente è stato applicato un piano tariffario che prevedeva la fatturazione a 28 giorni, pertanto è accoglibile la richiesta di restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti “giorni erosi”, secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 112/18/CONS. Laddove l’istante non sia più cliente, il rimborso andrebbe effettuato in forma monetaria, moltiplicando il “canone giornaliero” per il numero di giorni erosi nel periodo di riferimento, a decorrere dal 23 giugno 2017, sino all’aprile 2018.

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 restituire 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 dal Sig. XXX, vicolo XXX– XXX (Perugia) per i motivi sopra indicati, l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- restituire gli importi riferiti ai “giorni erosi” nel periodo dal 23 giugno 2017 al 5 aprile 2018 con riferimento all’utenza fissa n. 075/813603, secondo le modalità già stabilite dalla delibera n. 112/18/CONS oppure mediante rimborso, nei termini di cui in motivazione.

Le somme eventualmente da restituire 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, 12/11/2020

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

Stefano Cardinali

Il Responsabile del procedimento

Beatrice Cairoli