

DELIBERA N. 31/2020

**XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/131907/2019)**

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 14/04/2020;

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 04/06/2019 acquisita con protocollo n. 0242818 del 04/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante, in relazione all'utenza di tipo "affari" XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) dal febbraio 2018 la società riscontrava delle maggiorazioni non dovute in bolletta;
- b) alle segnalazioni, effettuate a partire dal gennaio 2018, veniva fornito riscontro solamente nel maggio successivo;
- c) procedeva al pagamento delle somme dovute detratti gli importi non giustificati;
- d) l'operatore interrompeva il servizio dati per le giornate del 12.09 e 13.09.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) storno/rimborso delle somme non dovute;
- II) indennizzo per fatturazioni maggiorate;
- III) indennizzo per sospensione del servizio dati.

2. La posizione dell'operatore

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

1) Tim ha già provveduto ad emettere le note di credito a titolo di rimborso degli importi non dovuti: in data 21/11/2017, per la fattura n. XXX (conto 6/2017), per l'importo di 33,49 euro i.e. (Riscontro Cliente: CONTATTO OK del 23/11/2017 alle ore 15:50); in data 20/2/2018, in relazione ai conti 5/17, 6/17, 1/18, ad integrazione dell'importo concernente il conto 6/17, venivano riconosciuti gli importi di 9,68 euro per il conto 5/17 e di 10,26 per il conto 1/18;

2) il 12 marzo 2018 la linea è stata sospesa per morosità, previo invio di regolare avviso di sospensione, per poi essere riattivata il giorno successivo;

3) i reclami sono sempre stati tempestivamente riscontrati.

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

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere parzialmente accolta per le seguenti motivazioni.

L'istante, in buona sostanza, contesta alcuni degli addebiti di Tim ritenendoli non conformi al contratto stipulato. A questo proposito, l'operatore, non contestato in punto, in accoglimento delle doglianze avanzate, ha riconosciuto all'utente le somme che lo stesso riteneva non dovute, nella misura di 33,49 euro riferiti al conto n. 6/17 ; 9,68 per il conto n. 5/17 ed infine 10,26 con riguardo al conto n. 1/18.

In relazione a tanto, tenuto conto del fatto che l'istante non ha indicato nella propria domanda, con esattezza, gli importi contestati, non ha inoltre versato agli atti la copia del contratto, corredata delle condizioni generali di contratto, dell'offerta commerciale e del piano tariffario, e non ha neppure prodotto memorie di replica per contestare quanto affermato dal gestore, la domanda di storno/rimborso non può essere accolta.

Per gli stessi motivi, neppure la domanda di indennizzo per fatturazioni maggiorata essere accolta, anche in considerazione del fatto che tale fattispecie, in ogni caso, non dà luogo ad indennizzo ma solo ad eventuali storni/rimborsi delle somme non dovute.

La domanda di indennizzo per sospensione del servizio dati nei giorni 12 e 13 settembre 2018 può essere accolta atteso che dal corredo documentale presente agli atti non risulta che l'operatore abbia inviato il prescritto preavviso di sospensione. Per questo motivo, in applicazione degli articoli 5, comma 1 e 13, comma 3, l'istante ha diritto alla somma di euro 30,00 (7,50 euro/die X 2 gg., raddoppiati in quanto utenza affari).

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 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.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX, via XXX – XXX, per i motivi sopra indicati:

A) l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- versare all'istante la somma di euro 30,00 (trenta), a titolo di indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli articoli 5 e 13 del Regolamento indennizzi, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione della domanda, 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, 14 aprile 2020

IL PRESIDENTE