

DELIBERA n°_165_

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/266637/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 16/09/2020;

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;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 13/04/2020 acquisita con protocollo n. 0161192 del 13/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nel mese di novembre 2018, l'istante Lo Pumo Antonino, richiedeva la cessazione dell'utenza oggetto di controversia e la restituzione del credito residuo presente sulla sim, pari a circa 447,00€. Come da carta servizi del gestore ,entro 90gg dalla cessazione, doveva avvenire l'accredito della somma sul codice iban evidenziato nella richiesta, ma tale accredito avveniva soltanto in data 15/03/2019. In data 25/01/2019, inoltre l'istante inviava un sollecito/reclamo tramite pec al gestore a cui non ricevevo alcuna risposta. Vengono quindi richiesti 45,00 euro come indennizzo per la ritardata risposta al reclamo

2. La posizione dell'operatore

Con riferimento alla controversia in esame, la Telecom Italia spa, eccepisce l'inammissibilità della domanda relativa all'asserito ritardato riscontro al reclamo, non potendo in alcun modo ricondursi alla fattispecie del "reclamo" la pec del 25/01/2019. Ciò, in quanto, la stessa pec a cui si fa riferimento, costituisce mero sollecito della precedente richiesta di cessazione dell'utenza e restituzione del credito residuo, presente sulla sim n° XXXXXXXXX, inoltrata dal Signor Lo Pumo a TIM nel novembre 2018 e pertanto non è in alcun modo indennizzabile. Il gestore evidenzia di avere assolto diligentemente gli obblighi contrattuali assunti, per cui nessun addebito di responsabilità nel presunto ritardo potrà esserle imputato ed in data 15/03/2019, ha accreditato l'importo richiesto pari 425,55 (in aggiunta 5 euro costo del bonifico / totale credito residuo 430,55 euro). Il gestore evidenzia ancora che il Signor Lo Pumo ha inizialmente comunicato

coordinate IBAN non corrette e che per tale ragione è addirittura stato contattato più volte dalla medesima TIM, per definire il pagamento richiesto. Viene infine rilevato che né la Carta dei Servizi TIM né l'Allegato A Delibera 347/18/CONS ,contemplino alcun indennizzo per il ritardato trasferimento del credito residuo. Infine, si ritiene opportuno evidenziare, come si sia già pronunciato su una vicenda sostanzialmente analoga, anche il Corecom Abruzzo (con delibera n. 40/2018), affermando l'infondatezza delle pretese dell'istante e l'inesistenza di qualsivoglia inadempimento imputabile all'operatore convenuto. Per le ragioni esposte, la Telecom Italia Spa, chiede il rigetto delle richieste avanzate dall'istante.

3. Motivazione della decisione

La materia oggetto del contendere, è originata dal ritardo nella restituzione del credito residuo, sulla sim in possesso dell'istante. Per ovviare a tale inconveniente, l'istante invia quindi una pec, il 25 gennaio 2019, con richiesta di notizie circa la tempistica per il richiesto pagamento ed il gestore, provvede ad eseguire il bonifico in data 15 marzo 2019. Avendo La Telecom Italia spa, adempiuto al pagamento entro un termine abbastanza congruo, tenuto conto, delle verifiche amministrative, derivanti dalla cessazione dell'utenza, si ritiene che non sussistano ragioni per sanzionare il gestore. Il contestuale pagamento delle spettanze evidenziate, tra l'altro, costituisce una risposta alle pretese avanzate dall'istante e pertanto, fa cessare l'oggetto del contendere tra le parti. Tale implicita risposta alla pec dell'istante , espressa con il pagamento di quanto richiesto, avveniva entro gli stessi 90 gg. previsti, da carta dei servizi, come termine ultimo quale riscontro da fornire al reclamo pervenuto. Va da se che le richieste di indennizzo avanzate dal Sig. Lo Pumo Antonino, nei confronti della Telecom, vanno rigettate.

DELIBERA

L'autorità non accoglie l'istanza formulata dal Sig. Lo Pumo Antonino nei confronti della società Telecom Italia spa, per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Palermo, 16/09/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone
