

DELIBERA N. 45/2020

**██████████ / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/80812/2019)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 22/12/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

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;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di*

comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”;

VISTA l'istanza di [REDACTED] del 08/02/2019 acquisita con protocollo n. 0054778 del 08/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra [REDACTED], titolare di un contratto di utenza affari con TIM S.p.A. per la fornitura di servizi di internet adsl, con formulario UG del 24.09.2018 si è rivolta al Co.re.com. di Basilicata lamentando l'addebito in fattura di costi relativi ad una precedente utenza telefonica disattivata da tempo, cui era seguita la decisione, esplicitata a mezzo racc. a.r. del 18.09.2018 e contestuale pec, di disattivare anche la nuova linea. L'utente richiedeva nelle predette disdette la restituzione di € 100,00, quale somma versata per anticipo conversazioni e lo storno della fattura n. [REDACTED].

Dichiarava che la disdetta della linea in questione era stata preceduta da un reclamo e che, sia per la linea de quo che per un'altra linea, i cui costi di € 20,88 le erano stati addebitati sulla nuova utenza, si era già rivolta, precedentemente, al Co.re.com. All'udienza di conciliazione, svoltasi in data 06.02.2019, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo tra le parti.

Successivamente, in data 8.02.19, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata ove riportava integralmente i fatti di cui al formulario UG. Nell'istanza di definizione, la sig.ra [REDACTED], ha chiesto: i) il rimborso di € 100,00 versati per anticipo conversazione; ii) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami; iii) lo storno della fattura n. [REDACTED]; iv) l'indennizzo per mancata trasparenza contrattuale.

2. La posizione dell'operatore

TIM S.p.A. ha fatto pervenire la memoria difensiva, datata 5.04.19, nella quale ha preliminarmente rilevato la genericità dell'istanza presentata dall'utente e poi ha dichiarato di aver cessato l'utenza in questione in data 4.10.18 producendo, sia la nota di riscontro della richiesta di cessazione della linea che la fattura dove risultano addebitati all'utente i costi fino al 3.10.18.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di rimborso di € 100,00 versati quale anticipo conversazione, la TIM ha asserito che detto anticipo non è mai stato richiesto al

momento della stipula contrattuale poiché non previsto per le linee inerenti i soli servizi dati.

In relazione alla fattura di cui l'istante ha chiesto il rimborso, poiché contenente il riaddebito di una somma riferita ad altra linea, l'operatore ha richiamato l'art.19 comma 4 delle C.G.A. nel quale si prevede che il cliente intestatario della linea autorizzi TIM S.P.A. a rivalersi delle somme di cui il medesimo intestatario sia risultato moroso tramite l'addebito sugli altri abbonamenti a questi intestati. L'operatore ha, altresì, affermato di non aver ricevuto alcun reclamo, concludendo, infine, con la richiesta di rigetto dell'istanza presentata dall'utente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e dalla comparazione dei documenti prodotti e delle correlative allegazioni, le richieste formulate da parte istante appaiono generiche e confutabili e i fatti decritti in maniera sommaria.

L'utente fa riferimento a precedenti controversie conciliate dinanzi al Corecom, ma non offre elementi sufficienti a cogliere la relazione tra la fattispecie in esame e quelle precedenti. Siffatta genericità non può che portare al rigetto delle richieste di parte istante per tutte le ragioni di seguito riportate.

La richiesta sub i) di rimborso di € 100,00, quale anticipo conversazioni riferita al contratto per la sola linea dati, verosimilmente viene effettuata dall'utente nella lettera di disdetta del servizio internet quale reiterazione delle precedenti richieste di disdetta, relative alle utenze voce.

In ogni caso, tale somma è espressamente prevista all'art.16 delle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico di Base, ma non è contemplata per la linea dati.

Quanto alla richiesta sub ii) di indennizzo per mancata risposta ai reclami, anch'essa generica, la domanda non è accoglibile in quanto non si rinviene in atti alcun reclamo in proposito e, quelli riferiti come telefonici, non sono circostanziati, tali da renderli tracciabili sui sistemi dell'operatore secondo la regolamentazione di cui alla Delibera n.179/03/CSP.

Quanto alla richiesta sub iii) di storno della fattura n. [REDACTED], l'utente ne contesta parzialmente l'importo – per la sola somma di € 20,88 riaddebitata e riferita ad utenze cessate e la cui richiesta, nondimeno, appare legittima a questo Corecom - ma ne chiede lo storno integrale!

Per quanto concerne, infine, la richiesta sub iv) di indennizzo per mancata trasparenza contrattuale la stessa appare generica e priva di riscontro, oltre a non essere

tale fattispecie contemplata dal vigente quadro regolamentare di cui alla delibera n. 73/11/CONS.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione agli atti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], si dispone l'integrale rigetto dell'istanza avanzata dall'utente, spese compensate.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 22/12/2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

