

DELIBERA 127/2023/CRL/UD del 24/02/2023
T. FXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/135694/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/02/2023;

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 modificata 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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di T. FXXX del 13/06/2019 acquisita con protocollo n. 0257853 del 13/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante FXXX T. ha presentato in data 18/10/2018 l'istanza che, ai sensi dell'art. 6 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversa in essere con la società TIM SpA, titolare di un contratto sull'utenza n. 0637xxxx con la società TIM, lamenta la fatturazione indebita di importi superiori, nonché la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue: - che in relazione all'utenza telefonica n. 0637xxxx, ha ricevuto fattura N. 8W00xxx in cui ha riscontrato addebiti ingiustificati in quanto non previsti dal contratto: addebito di € 2,06, oltre Iva, per "numeri aggiuntivi Isdn", addebito di € 40,00, oltre Iva, per "Tutto senza limiti Adsl, addebito di € 11,00, oltre Iva, per ISDN-NT1 plus 2b questi affari, l'addebito di € 3,98, oltre Iva, per "Numeri Speciali Tiscali", l'addebito di €10,00, oltre Iva, per "Consegna elenchi telefonici" (mai consegnati), l'addebito di € 8,10, per "indennità ritardato pagamento del 4% sul Conto 1/15", l'addebito di € 0,43 per "interessi legali e moratori", addebito di € 0,49 per "Arrotondamento sulla fattura precedente"; -che ha inviato reclamo il 13-05-2015 tramite senza risposta al reclamo; - che in data 18/10/2018 l'istante lamentava l'errato addebito di importi a titolo di "Numeri aggiuntivi Isdn" e "ISDN – NT1 plus 2blq etsi – affari" e chiedeva la corresponsione di indennizzi per l'asserita mancata risposta ai reclami, per l'attivazione di servizi/profili tariffari non richiesti; -che in data 24/04/2019, a seguito di nuova istanza, si è svolto il tentativo di conciliazione con esito negativo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM SpA in riferimento alla segnalazione del Sig. FXXX T. del 18/10/2018 rilevava che l'oggetto del giudizio risultava già conciliato tramite verbale di conciliazione del 17.01.2017. Asseriva comunque la completa mancanza di documentazione probatoria da parte dell'utente, che non consentiva neanche i riscontri necessari per la difesa.

3. 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. - La documentazione prodotta dall'istante non consente di riscontrare la lamentata discordanza della fatturazione dalle condizioni contrattuali, e l'istante non ha depositato nessun conto

telefonico, al fine di individuare le voci non dovute. Ne consegue, per tale aspetto il rigetto (Delibera Agcom n. 73/17CONS). - Anche in relazione alla richiesta di indennizzo per asserita mancata risposta al reclamo, nulla è dovuto, in quanto l'istante non ha dimostrato di aver effettivamente e tempestivamente trasmesso il reclamo all'operatore, allegando copia, ovvero indicato la data e il numero identificativo dello stesso. Le spese di procedura si compensano.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del sig. FXXX T. nei confronti della società TIM SpA, per le motivazioni espresse in premessa. Le spese di procedura si compensano.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 24 – 02 – 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to