

DELIBERA 28/2023/CRL/UD del 27/01/2023
F. Zxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/153663/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 F. Zxxx del 23/07/2019 acquisita con protocollo n. 0324786 del 23/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante sig.ra Zxxx F. ha presentato in data 23/07/2019 l'istanza che, ai sensi dell'art. 14 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 controversia in essere con la società TIM SpA, titolare di un contratto sull'utenza n. 066xxxxx con la società TIM, lamentando la fatturazione indebita di importi superiori, nonché la mancata risposta al reclamo. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue: - che inviava disdetta il 20-01-2019 dal contratto TIM CONNECT a € 42,00 al mese tutto compreso (ADSL, chiamate voce e cellulari illimitate) per 4 anni; -che ha inviato reclamo il 25-02-2019 tramite raccomandata A/R per la fattura del mese di febbraio 2019 di € 265,16 senza risposta al reclamo; -che all'udienza di conciliazione del 19 giugno 2019 alcuna proposta veniva inoltrata da parte del gestore; - che concludeva chiedendo lo storno totale degli insoluti, € 300,00 per la mancata risposta ai reclami e le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM SpA in riferimento alla segnalazione della Zxxx F. del 25/02/2019 informavano di aver effettuato i dovuti controlli dai quali non si evincevano elementi che consentivano di accogliere la sua richiesta. In particolare si specificava che le Condizioni Generali di Abbonamento prevedono espressamente l'applicazione di tale costo in caso di cessazione. Pertanto TIM SpA confermava la correttezza degli addebiti in fattura e comunicava che la fattura numero RWxxx pari a 265,16 € non risultava ancora saldata. In data 19/06/2019, all'udienza tenuta, ai sensi del Regolamento di cui all'All. A alla Delibera 203/18/CONS, proponeva lo storno integrale della fattura febbraio 2019 relativa al numero 06xxxxx, ma il tentativo di conciliazione si è concluso negativamente e nessun accordo è risultato possibile.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato. Si osserva infatti che dalla documentazione agli atti risulta che in data 6.12.18, veniva attivato il profilo tariffario TIM CONNECT XDSL BLACK con sconto fedeltà TIM CONNECT tramite il servizio

clienti 187, cui si era rivolta l'istante al fine di modificare il proprio precedente abbonamento. Con TIM CONNECT l'utente avrebbe pagato € 42,90 al mese per 4 anni e ciò corrisponde a quanto dichiarato dalla stessa Zxxx in sede di istanza di definizione, dunque, il profilo tariffario applicato sul n. 066xxxx è esattamente quello concordato in sede di attivazione. Per quanto riguarda la richiesta di storno della fattura del febbraio 2019 n. RWxxx di € 265,16, si precisa che su richiesta dell'utente in data 21/01/2019 TIM ha operato la cessazione anticipata della linea telefonica, pertanto, si rigetta la richiesta di storno. La Delibera Agcom n. 487/18/CONS "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione", riconosce espressamente la facoltà per l'operatore di addebitare al cliente le spese di recesso che siano giustificate da costi dell'operatore. Nel caso di specie, le condizioni economiche dell'offerta prevedevano espressamente l'importo di € 240,00 a titolo di "contributo di attivazione", specificando anche che in "in caso di cessazione dell'offerta... il cliente sarà tenuto a saldare le eventuali rate residue". La fattura depositata dall'istante rivela che TIM si è attenuta alle condizioni generali ed economiche applicabili all'offerta sottoscritta dall'istante (costi di disattivazione € 5,00 e contributo di attivazione € 235,01). Circa la richiesta di indennizzo per asserita mancata risposta al reclamo, nulla è dovuto, in quanto TIM SpA con mail del 18/03/2019 comunicava alla sig.ra Zxxx F., in risposta alla segnalazione del 25/02/2019, la regolarità dell'importo indicato nella fattura n. RW00xxx. Per quanto concerne la richiesta di liquidazione delle spese di procedura, l'art. 20 comma 6 della delibera Agcom n. 253/18/CONS prevede che l'Autorità possa "riconoscere il rimborso delle spese", ma contemporaneamente dispone che le spese chieste siano "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura. Atteso il comportamento delle parti si dispone la compensazione delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto dell'istanza della sig.ra Zxxx F. nei confronti della società TIM SpA, per le motivazioni espresse in premessa. Spese di procedura 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 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, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to