

DELIBERA n°_19_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/326070/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 28/01/2021;

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, e successiva proroga fino al 31 dicembre 2021, 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 XXXX XXXX del 14/09/2020 acquisita con protocollo n. 0372668 del 14/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXX XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società TIM S.p.A, per la sim XXXX XXXX, il mancato rimborso del credito residuo e la mancata risposta ai reclami. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato di aver formulato nella data del 21/11/2014, la richiesta di recesso della sim e la contestuale richiesta di rimborso del credito residuo presente sulla stessa, pari ad euro 750,00. La Tim S.p.A., ha dato esecuzione alla richiesta della cessazione dell'utenza mobile oltre il termine dei 30 giorni previsti, e non ha mai rimborsato la somma di euro 750,00 quale credito residuo accumulato sull'utenza mobile fino alla cessazione della stessa. L'istante ha altresì dichiarato, di aver reclamato in data 20/01/2015 e poi anche successivamente tale disservizio, ma di non aver avuto da parte della TIM S.p.A., alcun riscontro al riguardo. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: 1) la restituzione della somma di euro 750,00 quale credito residuo; 2) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per euro 300,00. L'istante in sede di repliche ha contestato le affermazioni rese in memoria dalla società resistente dichiarando di aver avuto più contatti telefonici con gli addetti del call-center di cui l'ultimo nella data del 02/01/2015 come per altro dalla stessa società affermato. Ha altresì evidenziato, il comportamento scorretto tenuto dall'operatore che solo a seguito dell'apertura del presente contenzioso, e solo in sede di memoria si è reso disponibile alla restituzione della somma di euro 710,00 quale credito residuo detenuto dalla stessa invece per oltre cinque anni, chiedendo a tal proposito ed a riguardo, il ristoro del danno subito.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A. di seguito TIM, società o operatore, nel rispetto dei termini indicati, ha depositato la memoria con l'allegata documentazione, nella quale in sintesi, ed a difesa del proprio operato, ha dichiarato quanto segue. Dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso di Telecom Italia, è risultato che la sim XXXX XXXX in data 01/12/2011 è passata a Tim. In data 25/11/2014, è pervenuto da parte dell'istante il modulo di richiesta di cessazione dell'utenza mobile e contestuale richiesta di restituzione del credito residuo, tale documentazione è risultata mancante sia del documento d'identità che dell'ICC-ID della sim ed è stata chiusa sui sistemi, con la causale documentazione incompleta. In data 26/11/2014, l'istante ha integrato la documentazione richiesta, ma la

stessa è risultata illeggibile, ed anche detta lavorazione è stata chiusa in data 02/12/2014, con la causale, documentazione illeggibile. Sempre dagli applicativi Telecom è risultato che in data 02/01/2015, l'utente ha contattato il 119 per chiedere informazioni sulla cessazione richiesta ed al medesimo è stato dato riscontro diretto in linea da parte dell'operatore addetto. Dopo quest'ultima data sopra citata, non risultano essere stati formulati dall'utente ulteriori reclami telefonici tramite 119, né risultano pervenuti reclami scritti né ne risultano depositati in atti. L'istante solo in data 15/09/2019 ha depositato direttamente al Corecom Sicilia l'istanza conciliativa. Nel proseguo e per quanto sopra argomentato la TIM ha dichiarato che le contestazioni dell'utente risultano infondate, atteso che la mancata disattivazione della sim è stata determinata dall'assenza della necessaria documentazione prevista e che alcun reclamo è stato formulato dall'utente. Ha sottolineato altresì, che agli atti non risultano depositati reclami scritti né indicati analiticamente quelli formulati a mezzo call-center ed ha nuovamente ribadito che al reclamo telefonico effettuato dallo stesso è stato dato riscontro in linea, da parte dell'operatore del 119 incaricato dalla società. Nel proseguo ha dichiarato che la sim è stata cessata per scadenza e che il credito residuo è pari ad euro 710,43, come da documentazione in atti depositata. La società ha quindi significato di essere disponibile al rimborso della sopra citata somma ed ha giustificato il mancato riaccredito ad oggi, atteso la cessazione della sim per scadenza. In conclusione e per quanto argomentato, la società ha ribadito la valenza della richiesta di rimborso del credito residuo da parte dell'istante, ma nel contempo ha chiesto al Corecom di voler rigettare ogni richiesta di indennizzo e/o di danni avanzati nei propri confronti, perché infondate sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Preliminarmente, non risulta ammissibile in questa sede la richiesta di "ristoro del danno" formulata dall'istante in sede di repliche, atteso che sia la quantificazione che la liquidazione del danno, esulano dalle competenze dell'Autorità e quindi dalle competenze del Corecom adito. Infatti, in sede di definizione delle controversie il Corecom, "ove riscontri la fondatezza dell'istanza può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui all'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS. Mentre, ai sensi dell'art. 20 comma 5 del Regolamento resta salvo il diritto dell'utente, di poter agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno eventualmente subito. La presente controversia ha per oggetto la mancata restituzione, da parte dell'operatore del credito residuo presente sulla sim all'atto della richiesta di disattivazione dell'utenza mobile XXXX XXXX formulata dall'istante nella data 21/11/2014. Orbene, nei contratti con gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche, il

cosiddetto “credito residuo” può essere definito come l’importo netto che in un dato momento del rapporto contrattuale tra l’operatore e il suo cliente, relativo all’acquisto di una carta ricaricabile prepagata o al pagamento di una ricarica, non risulta ancora essere stato speso dall’utente che lo ha anticipatamente corrisposto. Il combinato disposto dei commi 1 e 3 dell’art. 1 della Legge n. 40/2007 sancisce inequivocabilmente il diritto degli utenti al riconoscimento del “credito residuo” e, nel settore delle telecomunicazioni, anche alla sua trasferibilità fra gli operatori in caso di portabilità del numero. Premesso quanto sopra, nel merito la richiesta di cui al punto 1) è accolta nella misura di euro 710,43 certificata dall’operatore con evidenza della schermata estrapolata dai propri sistemi e depositata in atti a corredo della memoria. Sottolineando che l’utente sul punto, in sede di replica, non ha eccepito tale importo né ha depositato in atti in sede di istanza né in itinere del procedimento né in sede di repliche, alcuna documentazione probante al riguardo. Pertanto, la Tim è tenuta a corrispondere all’istante la somma di euro 710,43 (settecentodieci/43) quale credito residuo presente sulla sim al momento della richiesta di disattivazione della stessa. Mentre, non può essere accolta la richiesta di cui al punto 2) per le motivazioni che seguono. L’utente ha dichiarato di aver formulato più reclami telefonici ma l’unico di cui se ne ha evidenza è quello effettuato al call-center in data 02/01/2015 a cui, per come dichiarato dalla società resistente, non eccepito dall’istante, è stato dato riscontro diretto in linea, in pari data. Dalla disanima degli atti al fascicolo non si ha evidenza di altre chiamate al call-center dell’operatore, né di reclami scritti formulati ed inviati alla società resistente, nei fatti è risultato che l’istante non ha mai formulato alla TIM alcun reclamo scritto. Pertanto, atteso che il disservizio di cui l’istante oggi si duole risale al 2014, che l’unico reclamo al call-center risale al 02/01/2015 a cui è stato dato riscontro diretto, tenuto conto dell’inerzia dimostrata sul punto dall’istante, nonché, del lungo lasso di tempo intercorso tra la data del 2015 e il deposito dell’istanza conciliativa avvenuta solo nella data del 14/05/2019, la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo non può essere accolta, poiché il riconoscimento degli indennizzi ai sensi della delibera n. 347/18/CONS è finalizzato al ristoro di disagi effettivamente subiti dagli utenti, disagio che, nella fattispecie in parola, non è stato provato dalla condotta così come posta in essere dall’istante, in sinergia anche di quanto riportato all’art.14 comma 4 del Regolamento in materia di indennizzi, allegato alla delibera n. 347/18/CONS. Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’art. 20 comma 6 del Regolamento, l’importo di euro 50,00 (cinquanta/00), atteso il comportamento tenuto dalla società resistente nella fase conciliativa.

DELIBERA

Di accogliere parzialmente l’istanza del Sig. XXXX XXXX nei confronti della società TIM S.p.A., in relazione all’utenza mobile XXXX XXXX, per le motivazioni di cui in premessa.

La società TIM S.p.A. è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento a corrispondere all'istante secondo le modalità indicate in istanza, la somma di euro 50.00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, e la somma di euro 710,43 (settecentodieci/43) maggiorata degli interessi legali fino al soddisfo.

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.

Palermo, 28/01/2021

IL PRESIDENTE

