

DELIBERA N. 193

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/96639/2019)**

Il Corecom Sicilia

NELLA seduta del 28/10/2020;

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 cui 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 Regione 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 e integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l'istanza di XXXXXXXX del 13/03/2019 acquisita con protocollo n. 0109536 del 13/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in sintesi ha rappresentato che in data 17 Ottobre 2018, a seguito di modifica delle condizioni contrattuali, ha effettuato la migrazione dell'utenza XXXXXXXX da TIM a Infostrada entro il termine del 31 Ottobre 2018 indicato dalla TIM. Nell'ultima fattura di chiusura contratto, ricevuta a novembre, la TIM le ha addebitato il "costo di disattivazione linea per migrazione" di Euro 35,00; detto costo, sostiene l'istante, non è dovuto ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e così in data 01/12/2018 ha inviato alla TIM un reclamo via PEC chiedendo il rimborso di detta somma. Dopo l'invio del reclamo riferisce che, nonostante abbia richiesto di ricevere risposta scritta, la mattina del giorno 05 Dicembre è stata contattata da un operatore TIM il quale l'ha informata di non avere diritto al rimborso dei costi di disattivazione poiché non ha effettuato comunicazione scritta alla società telefonica nei termini previsti. Dopo detta telefonata ha inviato alla convenuta altre due PEC, il 07/12/2018 ed il 08/01/2019, sempre con l'obiettivo di ottenere il rimborso dei costi di disattivazione, ma non ha ricevuto alcuna risposta. Con la procedura che ci occupa chiede il rimborso della somma di euro 35.00 addebitateli per costi di recesso/disattivazione

2. La posizione dell'operatore

In riferimento alla presente istanza di definizione, in sintesi, parte convenuta ha rappresentato che dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, l'utenza in contestazione è cessata per passaggio verso altro OLO in data 17.10.18 e che negli archivi Telecom non è presente nessuna richiesta di cessazione linea per non accettazione proposta delle modifiche contrattuali comunicate con il conto di settembre 2018. Con la suddetta comunicazione la convenuta ha prospettato al cliente le variazioni contrattuali e le modalità per recedere senza costi di penali qualora non intendeva accettarle e veniva specificato quanto segue: "puoi esercitare diritto di recesso dall'area clienti MyTim fisso, scrivendo alla casella postale 111- 00054 Fiumicino (RM) o tramite pec all'indirizzo: disattivazione_clientiprivati@pec.telecomitalia.it ecc. Puoi recedere anche passando altro operatore specificando la richiesta nella comunicazione di recesso." Non è presente nessuna richiesta in tal senso da parte dell'utente il quale ha effettuato direttamente la migrazione dell'utenza telefonica ad altro gestore telefonico altresì la convenuta rileva che dalla documentazione allegata dalla parte attorea all'istanza di definizione non si riscontra una richiesta di recesso per non accettazione delle modifiche contrattuali. In assenza di tale richiesta sulla fattura di chiusura contratto è stato addebitato il costo per disattivazione linea e servizio. Pertanto chiede di rigettare ogni



richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

Oggetto della contestazione dell'istante è l'addebito dei corrispettivi di recesso a seguito di modifiche unilaterali del contratto. Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante non possono accolte come di seguito precisato. La convenuta ha dato prova di avere con il conto di Settembre 2018 comunicato all'istante la proposta di variazione delle condizioni del contratto e delle condizioni economiche che si sarebbero applicate. In tale comunicazione, in particolare, si informava l'utente che a partire dal 01.11.2018 sarebbero state introdotte alcune variazioni sui costi dei servizi attivi sull'utenza e, sempre la stessa comunicazione prevedeva, ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il diritto di recesso dal Contratto, senza costi, dandone comunicazione nei termini sopra indicati entro e non oltre il 31.10.2018 a TIM S.p.A. Ebbene, nel caso di specie, l'utente non ha provato di avere comunicato all'operatore di non accettare la proposta unilaterale di variazione delle condizioni contrattuali ma ha migrato direttamente l'utenza ad altro operatore e pertanto, non avendo seguito la procedura indicata nella comunicazione di Settembre 2018, la richiesta di rimborso dei costi di recesso/disattivazione non viene accolta. Per i motivi sopra indicati, che qui si confermano integralmente

DELIBERA

Articolo 1

Di rigettare ogni richiesta formulata dalla Sig.ra Rinaldi Giovanna con il GU14 /96639/2019 nei confronti della società TIM S.p.a. (Kena mobile)

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, 28/10/2020

IL PRESIDENTE

PROF.SSA AVV. MARIA ANNUNZIATA ASTONE