

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/323273/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Nxxx A. - TIM SpA (Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente Nxxx A., del 07/09/2020 acquisita con protocollo n. 0362850 del 07/09/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante: Nella istanza presentata il 7.09.2020, l’istante affermava quanto segue: “Lo scrivente in data 05/11/2019 ha formulato regolare disdetta a Tim s.p.a., ma ha continuato a ricevere fatture dal suo vecchio gestore anche per i periodi successivi. Si precisa che il Dott. Nicosia ha formulato numerosi reclami al 187, sms e fax, ma a tutt’oggi, Tim ha continuato a richiedere il pagamento per importi non dovuti.”. Pertanto, denunciando i seguenti Disservizi segnalati: 1. 06 3938xxx Doppia fatturazione a seguito di

passaggio tra operatori 2. 06 39387xx Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 29/04/2020, Data riscontro:

Non risolto), chiedeva di: “stornare o rimborsare gli importi fatturati in seguito alla disdetta.; corrispondere l'indennizzo previsto dall'art. 9 all. A Delibera 347/18/CONS per l'attivazione di servizi non richiesti (linea voce + dati) dal 05/11/2019 al 27/04/2020 pari ad € 1.800,00 (€ 5,00 x 2 x 180gg); di corrispondere l'indennizzo ex art. 12 all. A delib. 347/18/CONS pari ad € 300,00”

Posizione dell'operatore: L'operatore non ha preso parte al tentativo di conciliazione. Ha depositato memorie nei termini previsti rappresentando quanto segue: “Con riferimento alla controversia in esame, si precisa che la ritardata o la mancata cessazione della linea telefonica, rientrando nell'ambito dell'art. 8 "conciliazione semplificata" del regolamento 353/19/CONS, non produce a carico dell'Operatore l'onere di corrispondere indennizzi di sorta ma eventualmente, se dovuti, soltanto storni e rimborsi. Questi sono gli oneri tipizzati a carico degli Operatori derivanti dalla tipologia di controversie inserite nel predetto art. 8. del Regolamento. Sulla base delle verifiche effettuate, TIM esclusa ogni responsabilità ed a fini meramente conciliativi propone lo storno dell'insoluto, il rimborso della fattura RW00139521/2020 saldata dall'Istante e l'importo di 300 euro a titolo di mancata risposta a reclamo. Si evidenzia che la Delibera 347/18/CONS non prevede indennizzi per la fattispecie in esame che, in alcun modo, può essere assimilata all'attivazione di servizi non richiesti. Alla luce di quanto detto, qualora la proposta di TIM venga accettata, l'accordo sarà verbalizzato in udienza.”

Motivazione della decisione: Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile. Si conferma altresì la competenza territoriale di questo Corecom, adito a seguito del trasferimento del procedimento dal Corecom Sicilia. Nel merito, la domanda del sig. Nicosia è parzialmente fondata, nei limiti di cui in motivazione. L'istante ha invero documentato – e l'operatore non ha contestato – di avere inoltrato il 5 novembre 2019 alla TIM SpA disdetta (“per motivi personali”) del contratto intercorso per la fornitura della linea telefonica sulla utenza n. 06 39387xxx e, ciò nonostante, ha ricevuto richieste di pagamento a questa successive e di avere sporto formale reclamo, non risolto. Inquadrate in tali termini, pare dunque evidente che l'utente ha pieno diritto a vedersi stornare quanto richiesto dall'operatore per periodi successivi alla disdetta regolarmente inviata e tenendo comunque conto del momento in cui la disdetta è divenuta pienamente efficace, e quindi rimborsato quanto indebitamente corrisposto. E' altresì accoglibile, giacché sufficientemente documentata, la domanda di indennizzo per mancata risposta ad un reclamo, ai sensi dell'art. 12 della Deliberazione 348/2018 CONS, All. A, nella misura richiesta pari ad € 300,00, essendo il calcolo pro die superiore al predetto tetto regolamentare. Non può invece riconoscersi l'indennizzo, richiesto ex art. 9 della Deliberazione 348/2018 CONS, all. A, nella misura pari a complessivi € 1.800,00 (€ 5,00 x 2 servizi x 180gg). Anche a voler escludere la riconducibilità della presente controversia tra quelle di cui alla conciliazione semplificata di cui all'art. 8 del regolamento 353/19/CONS, la domanda dell'utente poggia comunque su una errata interpretazione dell'art. 9 citato. Invero, tale disposizione prevede l'indennizzo in caso di attivazione ex novo di un servizio non richiesto, perché privo della necessaria e preventiva pattuizione contrattuale. Nel caso di specie, al contrario, si verte in una ipotesi in cui non vi è alcuna nuova attivazione successiva alla disdetta (come intende l'utente) ma, semplicemente, l'addebito di spese (non dovute) relative ad un servizio prima regolarmente esistente e poi, appunto, disdetto. Nulla sulle spese.

## DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/09/2020, è tenuta a stornare quanto fatturato a carico del sig. Nicosia Armando a far data dalla piena efficacia della disdetta ritualmente inviata e/o a restituire quanto indebitamente percepito per la predetta fatturazione, a corrispondere all'istante l'importo di euro 300,00 (trecento/00), ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della istanza. Spese di procedura compensate.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del

Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Roberto Rizzi

f.to