

**DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/139193/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - TIM SpA (Kena mobile)**

**IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

Visto l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l' Autorita 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 ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" ( Co.Re.Com.);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 21/06/2019 acquisita con protocollo N. 0271773 del 21/06/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L'istante richiede di essere indennizzata per aver pagato la consegna dell'elenco telefonico, senza averlo mai ricevuto nè richiesto come servizio accessorio.

L'operatore ha restituito nella fattura di maggio 2019 l'importo addebitato e cioè quando è stato reclamato il disguido.

L'utente Sig. ra XXXX XXXX si accorgeva, con la ricezione del fattura del conto telefonico di marzo 2019, di avere avuto addebitata la somma corrispondente al servizio di consegna elenco telefonico dell'anno già trascorso. Pertanto, formulava apposito reclamo lamentando di non avere mai richiesto tale genere di servizio e comunque di non avere ricevuto il suddetto elenco, appellandosi all'art. 9 comma 1 e 2 della Delibera 347/18/ Cons dell'Agcom per richiedere adeguato indennizzo. Viene inoltre evidenziato che il reclamo formulato in data 23 marzo 2019 non ha avuto alcun riscontro da parte del gestore. La Telecom Italia spa con la memoria allegata alla fascicolazione elettronica di questo procedimento, dimostrava che nel conto telefonico di aprile 2019 aveva già restituito la somma richiesta riconoscendo di fatto l'illegittimità del prelievo effettuato in precedenza e di fatto accogliendo il reclamo inoltrato dal cliente. Ai sensi dell'art 9 comma 2 della richiamata Delibera Agcom 347/18/Cons si ritiene di accogliere l'istanza di indennizzo formulata dall'utente appunto per l'attivazione di un servizio accessorio non richiesto quale può essere ricondotto l'inserimento del proprio numero di utenza in un elenco telefonico. Si ritiene che tale indennizzo vada calcolato, come da regolamento, sulla base della somma di euro 2,50 moltiplicata per i giorni trascorsi sino al momento della segnalazione da

parte dell'istante di quanto riscontrato e quindi sino al 23 marzo 2019, per un totale di 82 gg. La somma da corrispondere all'istante sarà pari a 205,00 euro. Il pagamento dovrà avvenire entro 120 gg dalla firma del presente provvedimento mediante l'invio di un assegno intestato alla sig. XXXX XXXX presso il suo domicilio di fatturazione salvo diverso accordo di quietanza tra le parti, stabilito in separata sede. In merito alla mancata risposta al reclamo formulato in data 23 marzo 2019 dall'istante, si evince dalle memorie esibite dal gestore, che lo stesso è stato riscontrato con la restituzione delle somme nel conto telefonico di aprile 2019.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 21/06/2019, è tenuta a i sensi dell'art 9 comma 2 della richiamata Delibera Agcom 347/18/Cons, a corrispondere all'istante XXXX XXXX un indennizzo di euro 205,00 euro, per l'attivazione di un servizio accessorio non richiesto quale può essere ricondotto l'inserimento del proprio numero di utenza in un elenco telefonico. Il pagamento di che trattasi, dovrà avvenire entro 120 gg dalla firma del presente provvedimento mediante l'invio di un assegno intestato alla stessa cliente presso il suo domicilio di fatturazione, salvo diverso accordo di quietanza tra le parti, stabilito in separata sede.- È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Francesco Di Chiara