

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/164020/2019****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Txxx 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 Txxx A., del 21/08/2019 acquisita con protocollo n. 0359623 del 21/08/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, codice cliente Tim n. FVK0690626102F07, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 21.08.2019 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, contestando, in sintesi, la legittimità dell’addebito, sulla fattura n. RW02832491 del 07.06.2017, della voce “Noleggio modem wi-fi”, pari ad € 1,43, relativa al periodo 29 aprile 2017 - 09 maggio 2017, dal momento che, con fax del 15/03/2017, aveva già esercitato il recesso da tale servizio e aveva restituito il modem di proprietà di Tim con pacco postale inviato in pari data e consegnato a

destinazione il 22/03/2017. Si duole, altresì, l'utente della mancata risposta ai reclami avverso tale addebito (il primo dei quali inviato con pec del 26.03.2018), rimasti senza riscontro. RW02832491 In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. il rimborso della somma di € 1,43, arbitrariamente posta a debito per "Noleggio modem wi-fi" con la fattura n. RW02832491 del 07/06/2017; ii. l'indennizzo per mancata risposta a reclamo, quantificato in € 300,00.

L'operatore Tim S.p.A., senza depositare una vera e propria memoria di controdeduzioni, ha semplicemente confermato l'offerta transattiva resa in fase di tentativo obbligatorio di conciliazione, proponendo un indennizzo omnia di € 182,19.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste dell'istante possano trovare solo parziale accoglimento. Nello specifico, con riguardo alla istanza sub i., di rimborso della somma di euro 1,43, posta a debito per "Noleggio modem wi-fi" con la fattura n. RW02832491 del 07/06/2017, la stessa è fondata in quanto è rimasto incontestato e provato che l'istante avesse riconsegnato il modem già in data 22.03.2017, pertanto non risulta legittimo l'imputazione del canone relativo al noleggio per il periodo 29 aprile 2017 - 09 maggio 2017. Va peraltro precisato che, trattandosi di fattura negativa per l'operatore (- € 21,78), più che il rimborso può dichiararsi il solo storno della voce relativa al noleggio del modem. Con l'istanza sub ii., l'utente ha, invece, chiesto il riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta a reclamo (cfr. art. 12, All. A, delibera n. 347/18/CONS). La domanda è fondata nei limiti che seguono. L'utente ha allegato e provato (cfr. ricevuta pec del 26.03.2018) di aver inoltrato reclami all'operatore in merito alla fatturazione contestata. L'operatore non ha specificamente contestato tale assunto né ha provato di aver correttamente riscontrato. Circa la quantificazione dell'indennizzo, a mente dell'art.8 della delibera n.179/03/CONS in punto di reclami, è bene chiarire che l'obbligo di risposta scritta vige soltanto in caso di mancato accoglimento di un reclamo, ove occorre motivare il diniego, ben potendo invece il gestore limitarsi ad un riscontro per fatti concludenti o verbale allorquando intenda dare seguito alla richiesta dell'utente. Qui, riconoscendo il massimo dell'indennizzo da "mancata risposta al reclamo" si darebbe vita ad una evidente sproporzione tra la gravità del disservizio dedotto e il presunto pregiudizio derivante dalla mancata interlocuzione e dialogo con l'operatore sul disservizio medesimo, ricordando che il reclamo è uno strumento servente l'obbligazione principale (e suo inadempimento) e non una prestazione autonoma del contratto. Non a caso l'art.84 del D.Lg.vo n.259/03 ("Codice delle Comunicazioni Elettroniche") cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, richiama al principio di equità e la Delibera 179/03/CSP, prescrive la misura della proporzionalità e dell'adeguatezza dell'indennizzo dovuto, all'entità del concreto pregiudizio subito dall'istante. Sorge quindi la necessità - anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP - di prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti: circostanza che si verificherebbe ove si applicassero gli indennizzi previsti dalla Delibera n. 73/11/CONS in maniera acritica e svincolata dalle risultanze del caso concreto. Alla luce delle suesposte considerazioni, alla luce del pregiudizio economico subito dall'istante e pari ad € 1,43, si ritiene di accogliere la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ex art. 12 Del. indennizzi cit., quantificabile in via equitativa, ed in ossequio al principio di proporzionalità, nella misura di € 30,00.

## DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/08/2019, è tenuta a stornare la somma di € 1,43, posta a debito per "Noleggio modem wi-fi", dalla fattura n. RW02832491 del 07/06/2017 nonché a corrispondere la somma di € 30,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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