

DETERMINA Fascicolo n. GU14/602017/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX XXX - 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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXX XXX, del 18/04/2023 acquisita con protocollo n. 0106278 del 18/04/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza presentata in data 18 aprile 2023, il sig. XXX XXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Istante o l’Utente) contestava all’operatore TIM s.p.a. la fatturazione indebita relativa a una linea già chiusa e che risultava già intestata ad altra persona, nonché gli addebiti, illegittimi, relativi alle rate del modem già correttamente restituito dall’Utente. Alla luce dei fatti contestati, l’Istante formula le seguenti richieste: 1) lo storno dei costi addebitati a titolo di rate modem; 2) rimborso delle fatture pagate per la linea già cessata e non più allo stesso intestata.

La società TIM s.p.a. (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Operatore) non ha depositato memorie o documenti nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e

operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'allegato A alla del. 203/18/CONS e ss. mm. e ii. (d'ora in avanti "Regolamento di procedura").

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura. Nel corso dell'udienza di discussione, nella quale non è comparso l'Istante, l'Operatore, dopo avere chiarito che "il prodotto modem era previsto dal contratto in vendita rateizzata (...) e, come tale, non doveva essere restituito", si è reso comunque disponibile "allo storno dell'insoluto ad oggi esistente, costituito dalla fattura n. XXXXXXXXX". Ciò precisato, nel merito, le richieste formulate dall'Istante non risultano meritevoli di accoglimento neppure parziale. Dalla documentazione in atti emerge che: - l'utente ha inoltrato all'Operatore comunicazione di formale recesso dal contratto di abbonamento per l'utenza n. XXXXXX in data 1° aprile 2022; - le fatture contestate, emesse successivamente al recesso e prodotte dall'utente, riguardano unicamente addebiti relativi alle rate del modem (oltre alle spese di spedizione fattura); - da quanto indicato negli stessi documenti contabili, il modem risulta effettivamente acquistato dall'utente in formula rateizzata per effetto dell'Offerta Premium. Da quanto sopra evidenziato, è possibile dedurre la legittimità degli addebiti relativi alle rate del modem esposti sulle fatture prodotte dall'utente, oggetto di contestazione. Ne consegue che la richiesta di storno non potrà che essere rigettata. Del pari va rigettata la richiesta di rimborso "delle fatture pagate per la linea già cessata": quanto alle fatture prodotte, come sopra dedotto, le stesse sono legittime e pertanto non dovranno essere rimborsate; quanto a eventuali altre fatture emesse post recesso in relazione all'utenza n. XXXXXX, l'utente non fornisce alcuna documentazione atta a provare l'esistenza di ulteriori addebiti illegittimi che, come tali, potrebbero essere oggetto di rimborso.

DETERMINA

CORECOM Lombardia rigetta l'istanza dell'utente XXXX XXXX, del 18/04/2023, per i motivi di cui in premessa.

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 Saini