

DETERMINA Fascicolo n. GU14/255418/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA****XXXXXX- 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 della società XXXXXXXXXXXX, del 10/03/2020 acquisita con protocollon. 0107841 del 10/03/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

POSIZIONE DELL’ISTANTE La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante, sulla presunta mancata lavorazione della richiesta di disdetta relativa alle utenze n.0773xxxx, n. 3351xxx e n. 33515xxx. L’istante nel procedimento di definizione allega una richiesta di disdetta relativa all’utenza n. 07734xxxx asseritamente inoltrata all’operatore in data 7 gennaio 2019 e una richiesta di disdetta relativa alle utenze n. 3351xxxx e n. 33515xxx asseritamente inoltrata all’operatore in data 4 marzo 2019. Sulla scorta di tali

premessa, l'istante chiede a TIM "storno totale intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione; indennizzo per mancata lavorazione disdetta per € 200,00; indennizzo per mancata risposta ai reclami per € 300,00; spese di procedura per € 100.00".

POSIZIONE OPERATORE Il gestore si è difeso segnalando che: "NEL MERITO: INFONDATEZZA DELLE RICHIESTE AVANZATE NEI CONFRONTI DI TIM." 1. Sulla infondatezza della richiesta di indennizzo per la presunta mancata lavorazione della richiesta di disdetta delle utenze n. 07734xxxx, n. 33515xxx e n. 3351xxx. 1.1. Parte istante sostiene di aver inoltrato richiesta di disdetta per le utenze oggetto del presente procedimento e che invece l'operatore, non prendendo in considerazione la volontà della medesima, avrebbe proseguito in modo illegittimo il ciclo di fatturazione. Dalle risultanze dei sistemi interni di Tim non risulta alcuna comunicazione di disdetta relativa alle utenze n. 07734xxx, n.3351xxx e n. 33515xxx, né l'istante potrebbe in questa sede dimostrare il contrario stante l'assenza di allegazioni probatorie sul punto. Ed infatti, i documenti depositati dall'istante nel fascicolo documentale e che dovrebbero dimostrare l'inoltro di un fax all'operatore con la richiesta di disdetta delle predette utenze non possono essere presi in considerazione in quanto detti documenti sono privi di una valida ricevuta di spedizione. Occorre rilevare, appunto, che le ricevute di spedizione dei documenti depositati dall'istante sono prive del numero di fax dal quale sarebbero state spedite, di conseguenza sono prive degli elementi essenziali che caratterizzano la ricevuta di spedizione del fax (numero del mittente e numero del destinatario). Non solo, ma è necessario precisare che le richieste di disdetta delle utenze di cui trattasi depositate dall'istante sono datate 7 gennaio 2019 e 4 marzo 2019, ed invece, le ricevute di spedizione dei fax depositate dall'istante indicano come data di spedizione rispettivamente il 7 gennaio 2018 e il 4 marzo 2018. Le ricevute di spedizione dei fax depositate dall'istante riportano quindi una data, relativa alla presunta spedizione del documento, differente rispetto sia alla data indicata nella richiesta di disdetta sia alla data indicata dall'istante nel formulario dell'istanza di definizione sempre con riferimento al presunto inoltro delle predette comunicazioni. Tale circostanza dimostra in modo inequivocabile l'invalidità dei documenti depositati da controparte. Infine, occorre rilevare, che le utenze n. 0773xxxx, n. 3351xxxx e n. 33515xxx sono tutte cessate per passaggio ad altro operatore. Pertanto, Tim non avrebbe potuto lavorare alcuna richiesta di disdetta proprio al fine di consentire all'istante di effettuare il passaggio delle utenze verso altro operatore. Ciò dimostra ulteriormente la volontà dell'istante di voler mantenere le utenze di cui trattasi. In base alla ricostruzione sopra indicata le richieste dell'istante con riferimento alla presunta mancata lavorazione della disdetta sono infondate.

MOTIVAZIONE DELLA DECISIONE Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Da quanto riportato da parte istante a causa di disservizio sulle linee n.0773xxxx, n. 3351xxx e n. 33515xxx, e segnalato con comunicazioni del 07.01.2019 e 04.03.2019, che risulterebbe non risolto. A detta problematica si ritiene di applicare un indennizzo a norma dell'art 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/CONS per mancata o ritardata risposta ai reclami, in quanto l'operatore non ha dato alcun riscontro alle segnalazioni del 04.03.2019 e del 04.03.2019 e lo storno delle fatture fino a fine ciclo di fatturazione ($459.81 + 256.10 = 715.91\text{€}$). Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Alla luce delle su esposte considerazioni si deve riconoscere a XXXXXXXXXXX lo storno delle fatture come richiesto ($459.81 + 256.10 = 715.91\text{€}$) e, ai sensi della Delibera 347/18/CONS un indennizzo pari ad € 300,00 per mancata risposta ai reclami. Si applica il tetto regolamentare in quanto il calcolo pro dia è superiore a tale tetto. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 10/03/2020, è tenuta a 1. stornare le fatture fino a fine ciclo di fatturazione ($459.81 + 256.10 = 715.91\text{€}$) e riconosce un indennizzo pari ad € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, a norma dell'art. 12 Allegato A della delibera 347/18/CONS. Spese di procedura compensate. 2. La società Tim SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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