

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/258172/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX 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’utenteXXXXXXXXXA. , del 17/03/2020 acquisita con protocollo n. 0119693 del

17/03/2020 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 sul mancato invio delle fatture relative ai consumi della linea 06.906xxxx. L’istante assume di non aver ricevuto alcun conto telefonico nel periodo maggio 2017 - giugno 2018 e mancate risposte a reclamo a mezzo pec, da parte di Tim Spa Sulla scorta di tali premesse, l’istante chiede a TIM “i) che mi vengano inviate tramite PEC all’indirizzo "A. talocci@pec.it" tutte le fatture mensili che Telecom ha ingiustificatamente omesso di inviarmi, ossia da quella di maggio 2017 a quella giugno 2018 comprese; ii) che sia data esauriente risposta al mio reclamo del

24/02/2018; iii) che mi sia corrisposto un indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta al mio reclamo entro trenta giorni e con ritardo già ad oggi superiore ai 300 giorni."

**POSIZIONE OPERATORE** Il gestore si è difeso segnalando che: "Con il presente atto, TIM, nel contestare tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto, richiesto, eccipisce l'infondatezza nel merito dell'istanza presentata dalla Sig.ra Talocci, per le seguenti ragioni. **MOTIVI DI INFONDATEZZA NEL MERITO** 1) Infondatezza nel merito della domanda avversaria in punto di mancato invio di fatture. Insussistenza di fattispecie idonee alla valutazione ai fini dell'indennizzo. L'esponente società reputa opportuno fornire le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, alla luce anche delle verifiche effettuate all'interno dei propri sistemi, onde ricostruire l'esatta cronologia degli eventi e ricondurre, quindi, l'avversa ricostruzione a verità. Controparte sostiene di non aver ricevuto alcuna fattura compresa tra il conto agosto 2017 ed il conto luglio 2018, imputando a TIM un non meglio precisato inadempimento. Ebbene, da verifica a sistema, emerge che TIM ha correttamente inviato alla Sig.ra XXXXXXXXX tutti i conti emessi nel periodo di riferimento, senza omettere alcuna fattura e, dunque, senza incorrere in nessun tipo di inadempimento. Ed invero, da verifica a sistema è emerso che, per ragioni contabili, erano operati a favore dell'istante dei rimborsi che venivano accreditati nel conto giugno 2017, agosto 2017 e luglio 2018 (doc.1-2-3). Tali importi, come si evince dal dettaglio degli addebiti, compensavano in parte le voci per abbonamenti Tim Smart Casa dal 04/08/17 al 30/06/18 + Opzione SMARTMOBILE dal 02/10/17 al 30/06/18 + SMART SIM PLUS n. 3395xxxx e SMART SIM PLUS 4GB n. 3667xxxx

dal 09/10/17 al 30/06/18; con ciò, di fatto, rendendo inutile l'emissione di fatture nel relativo periodo. TIM, pertanto, in ottemperanza alle condizioni generali di contratto ha regolarmente fatturato gli importi dovuti dall'istante, inviando tutti i conti telefonici emessi, all'indirizzo indicato dal medesimo. Nessuna censura può essere mossa nei confronti dell'operatore che, per l'effetto, non sarà tenuto a riconoscere alcunchè in favore dell'istante. Sia, peraltro, consentito segnalare che TIM non solo si è attenuta puntualmente alle condizioni generali di contratto in essere tra le parti, ma ha anche assunto un comportamento evidentemente ispirato a totale buona fede e correttezza. Infatti, l'emissione di fatture negative avrebbe, comunque, ingenerato per l'istante dei costi (quantomeno per spedizione ed invio) che TIM, invece, - con l'emissione/invio delle sole le fatture con saldo positivo- ha risparmiato alla controparte. È evidente, dunque, la pretestuosità della domanda della Sig.ra Talocci.

**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 sulla linea 06.906xxxx asserisce di non aver ricevuto alcun conto telefonico nel periodo maggio 2017 - giugno 2018 e di mancate risposte a reclamo a mezzo pec (08.11.2018). 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 alla segnalazione con pec del 08.11.2018 e la consegna delle copie delle fatture richieste. 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. Nel merito, le richieste della società istante devono essere accolte per i motivi esposti di seguito. Si dispone di comporre la controversia in oggetto come segue: L'operatore Tim Spa (Kena mobile) eroga aXXXXXXXXXA. un indennizzo di Euro 300,00 per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art.12 della delibera 347/18/cons.. 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 17/03/2020, è tenuta a 1. riconoscere all'istante A. un indennizzo di € 300,00 per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell' art.12 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