



CORECOM Lazio



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/109367/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx Rxxx Lxxx s.r.l. - 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 Centro Revisioni Latina s.r.l., del 10/04/2019 acquisita con protocollo n. 0158352 del 10/04/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante società, **Cxxx Rxxx Lxxx s.r.l.** ha presentato in data 10/04/2019 l’istanza, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società TIM SpA, titolare di un contratto per servizio di telefonia mobile con la società TIM, lamenta la mancata sostituzione dello smatphone, nonché la mancata risposta ai reclami. In particolare,

nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue: - la TIM SpA ha rifiutato la proposta conciliativa formulata tramite l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni Agcom – piattaforma ConciliaWeb procedura UG/70179/2019 del 17/01/2019- nonostante non abbia mai contestato le pretese del ricorrente e nonostante abbia offerto la somma di € 200,00 in data 19.03.2019. Pertanto persiste l'adempimento contrattuale da parte della TIM SpA della sostituzione dello smartphone, condizione mai contestata ed anzi confermata sia in sede del suddetto tentativo di conciliazione, sia con comunicazione del 25/01/2019, nonché nelle precedenti comunicazioni del 10/08/2018 e del 20/12/2018 sempre indirizzate al Centro Revisioni Latina S.r.L. Nonostante i rinnovati inviti a voler provvedere alla sostituzione dello smartphone, la TIM SpA non ha mai provveduto e né ha mai comunicato eventuali motivi ostativi al suddetto adempimento contrattuale. L'istante richiede la sostituzione dello smartphone con il modello HAWEI MATE 20 PRO e l'indennizzo di € 200,00.

2. La posizione dell'operatore. L'operatore TIM SpA ha ritenuto infondate le pretese avanzate dalla società Centro Revisioni Latina, in quanto non soltanto non ha fornito prova alcuna dell'asserito inadempimento di TIM SpA, limitandosi a dedurre il preteso diritto alla sostituzione del proprio smarphone e della mancata risposta a pretesi reclami rivolti all'esponente società. TIM SpA rileva che l'istante non ha provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM SpA. In merito alla richiesta di sostituzione dello smartphone in possesso dell'istante, a seguito dell'udienza di conciliazione, l'esponente società contattava in più occasioni Centro Revisioni Latina e spiegava che, per la scelta del modello, avrebbe dovuto compilare un modello di attivazione allegato alla mail inviata in data 24 gennaio 2019.
3. Motivazione della decisione. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte come di seguito precisato. Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Per quanto attiene alla richiesta di sostituzione dello smartphone si rileva che questo Corecom non ha poteri di disporre un facere nei confronti dell'operatore e quindi non può determinarsi al riguardo. Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, è accoglibile, atteso che l'art. 11 dell'All. A della delibera 73/11/CONS stabilisce che "Se l'operatore non fornisce alcuna risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Parte resistente non risulta aver mai prodotto risposta ai reclami presentati dalla parte istante e pertanto appare legittima e giustificata la quantificazione di € 300,00, in quanto il calcolo pro die è superiore al tetto regolamentare. Si compensano le spese della procedura.

## DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/04/2019, è tenuta a 1. versare la somma di € 300,00, ai sensi dell'art. 11 dell'All. A della delibera 73/11/CONS per mancata risposta ai reclami. 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.