

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/128136/2019****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Txxx E Pxxx SRL - 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 Txxx E Pxxx SRL, del 27/05/2019 acquisita con protocollo n. 0227610 del 27/05/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante TO E PI SRL, titolare di un contratto sull’utenza n. 0698xxxxxx, sull’utenza n. 06527xxxxxx, 4 sim ricaricabili + n. 1 Tim Base 2GB con la società TIM SpA, lamenta indebita fatturazione, nonché la mancata risposta ai reclami, indennizzo di € 500,00. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto

segue: - che a seguito di contratto eseguito in data 05.11.2018 telefonicamente per una linea fissa voce e dati n. 0698xxxx, per una linea fissa voce e dati n. 06527xxxx, per n. 4 sim ricaricabili + n. 1 Tim Base 2GB con costo totale mensile di euro 130,00 + Iva, sono pervenute fatture con costi superiori a quanto concordato. E' stato richiesto copia del contratto o copia della registrazione per verificare il tutto, ma non è pervenuto nulla.

2. La posizione dell'operatore. L'operatore TIM SpA, in riferimento alle utenze fisse oggetto dell'istanza dxxx E Pxxx SRL, specifica che l'utenza n. 0652xxxx è stata attivata in data 20.11.2018 con il profilo TUTTO FTTCAB. Nella fattura del periodo di ottobre-novembre 1/2019 sono presenti il canone relativo ai primi 10 giorni di attivazione, la prima rata del contributo attivazione pari a 10 euro per 12 mesi, gli sconti e la rata del Router. Nella fattura del 2/2019, relativa al periodo dicembre-gennaio è stato addebitato il canone complessivo pari a 130,00 euro con uno sconto complessivamente pari a 90,00 euro considerati i bonus e le promozioni attive. In data 26.02.2019 l'utenza è passata ad altro gestore e quindi nella fattura 3/2019 relativa al periodo febbraio-marzo l'importo addebitato comprende i costi di disattivazione della linea e la cessazione dei servizi attivi. Per l'utenza n. 0698xxxx è stata attivata in data 19.10.2016 come RTG e TUTTO SENZA LIMITI 7 MEGA e poi convertita in Fibra in data 16.1.2017. In data 16.10.2018 l'istante accetta l'attivazione del bonus internet. All'istante veniva addebitato nella fattura 1/2019, il canone complessivo pari a 142,34 euro e uno sconto pari a 32,74 euro. Dalla fattura 2/2019 il cliente ha un canone pari a 142,22 ed uno sconto fedeltà pari a 40 euro. E' inoltre addebitata la rata mensile del Router pari a 12,20 euro, stesso discorso per la fattura 3/2019. In data 7.5.2019 l'utenza è passata ad altro gestore e quindi nella fattura 4/2019 relativa al periodo febbraio-marzo, l'importo addebitato comprende i costi di disattivazione della linea e la cessazione dei servizi attivi. Con riferimento alle utenze mobili oggetto dell'istanza di Txxx E Pxxx SRL le fatture emesse sono conformi all'offerta proposta.
3. Motivazione della decisione. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte parzialmente 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. L'operatore TIM SpA ha fornito nelle sue memorie documentazione idonea a dimostrare che le pretese di parte istante sono infondate e immotivate. Le fatture contestate dall'istante riportano i canoni dal giorno di attivazione delle singole offerte, nonché i relativi contributi di attivazione e gli sconti concessi conformemente alle condizioni di entrambi i profili tariffari richiesti e pertanto ai sensi del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS, l'oggetto dell'istanza non è ricompreso nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarla ad alcuna di esse, in principio di analogia. Pertanto si rigetta la richiesta di storno delle fatture dell'istante TO E PI SRL. E' accoglibile la richiesta di indennizzo relativo alla mancata risposta ai reclami, 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 prodotto risposta ai reclami presentati dalla parte istante e pertanto appare equa la quantificazione di € 300,00, in quanto il calcolo pro die è superiore al tetto regolamentare. Si compensano le spese di procedura.

## DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/05/2019, 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. Si compensano le spese di procedura. 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

f.to