

DETERMINA n. 4/2022 Fascicolo n. GU14/449683/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA tra e 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”;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l’istanza del 14/08/2021 acquisita con protocollo n. 72 del 14/08/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in relazione alla numerazione di tipo affari , nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue: a) nonostante il recesso, l’operatore continua a fatturare. In base a tali premesse, l’istante chiede lo storno dell’insoluto.

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue: 1) in relazione alla numerazione fissa, già è stato concluso un accordo in data 15 dicembre 2020 avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo omnia a favore del cliente, salvo compensazione su eventuali insoluti riferiti alla linea fissa o alle linee mobili; 2) il verbale non prevedeva la risoluzione contrattuale; 3) la linea è migrata ad OLO il 23 gennaio 2021 e le difformità contrattuali sono state già oggetto del precedente contenzioso; 4) lato mobile, non appaiono contestazioni. In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda. In replica alla deduzioni di controparte, l'istante evidenzia che ha concluso il contratto con altro operatore il 18 dicembre 2002 e che non ha più ricevuto servizi da Tim fino alla data evidenziata nella prima fattura del nuovo gestore; per fatto imputabile a Tim l'operatore subentrante non ha potuto attivare tempestivamente il servizio.

La domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati. L'istruttoria effettuata evidenzia che l'istante aveva depositato una prima domanda di conciliazione nell'anno 2020 (UG/320615/2020). La domanda aveva ad oggetto la contestazione di fatture emesse in costanza di contratto ed il procedimento si concludeva in data 15 dicembre 2020 con un verbale di accordo. Nell'odierno procedimento, l'istante contesta addebiti riferiti ad un periodo successivo al passaggio ad altro operatore. A questo proposito, in base alla documentazione presente agli atti del fascicolo, depositata dall'utente, risulta che il cliente ha concluso un contratto con Fastweb in data 18 dicembre 2020, le cui fatture evidenziano che l'attivazione risale al gennaio 2021 (fattura M003937865 del 1 febbraio 2021). In relazione a tanto, l'unico dato riguardante costi insoluti riferiti alla linea fissa è deducibile dalla memoria depositata da Tim, ove sono indicati addebiti facenti capo a fatture emesse nell'anno 2021 (fatture n. 2021/81 21948, n. 2021/81 152360, 2021/81 0212157). A questo proposito, poiché il gestore dichiara che il passaggio a Fastweb è avvenuto in data 23 gennaio 2021, l'utente ha diritto allo storno degli addebiti per canoni e consumi successivi al passaggio al nuovo operatore, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 14/08/2021, è tenuta a - stornare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante. Il rigetto delle altre domande. Spese di procedura compensate. L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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
Simonetta Silvestri