

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/141199/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - TIM SpA (Kena mobile) IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

Visto l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l' Autorita per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 26/06/2019 acquisita con protocollo N. 0279398 del 26/06/2019 VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Dopo la stipula del contratto a causa di disservizi l'istante XXXX XXXX esercitava il diritto di ripensamento. Ma nonostante aver proceduto alla restituzione degli apparati forniti, il gestore fatturava i servizi resi, nonostante i reclami dello stesso istante. pertanto ad oggi viene richiesto un indennizzo di euro 400,00 per la mancata risposta ai reclami e lo storno della morosità pendente.

Il gestore respinge ogni addebito sostenendo che i costi addebitati riguardano la vendita del modem e la cessazione del contratto come costo vivo previsto da contratto di sottoscrizione.

Dall'esame delle memorie allegate, risulta che l'istante dopo aver sottoscritto un contratto con il gestore Telecom, in data 23 settembre 2017, si vedeva attivato i servizi in data 14 ottobre. Constatati taluni difetti gestionali, in data 27 ottobre esercitava il diritto di recesso entro i termini previsti. Il gestore comunicava che il recesso non era più fattibile per problemi tecnici, ma che la risorsa poteva comunque migrare verso altri gestore in maniera gratuita. Contrariamente a quanto affermato, il gestore però, inviava fattura 1/2018 contenenti costi di recesso e di canone per un importo di 305,53 euro comprendenti anche il saldo per l'acquisto del modem, nel frattempo restituito dal cliente. Nonostante i ripetuti reclami e solleciti inoltrati dall'istante, il gestore stornava soltanto i costi relativi al modem pari a 183,30 euro oltre iva. Con successivi reclami del 30 ottobre 2017, 4 febbraio 2018, 27 febbraio 2018, venivano inviati dall'istante pertanto dei reclami sulla situazione in atto che il gestore non riscontrava. Nel ritenere fondati i motivi di richiesta di indennizzo avanzati dall'istante si riconosce la somma di euro 300,00 quale indennizzo per mancata risposta ai reclami da parte del gestore ai sensi dell'art.12 della delibera 347/18/Cons . Allo stesso tempo si ritengono infondate le pretese debitorie dello stesso gestore nei confronti dell'istante e pertanto si decide per il loro storno complessivo. Non

vengono accettate le richieste relative alle spesa legali per la presente procedura in quanto non motivate e giustificate in alcun modo.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 26/06/2019, è tenuta a indennizzare , l'istante con la somma di euro 300,00 quale indennizzo per mancata risposta ai reclami ai sensi dell'art.12 della delibera 347/18/Cons . Allo stesso tempo procederà allo storno dell'insoluto presente al sistema nei confronti del cliente e ritirerà senza oneri per l'istante la pratica di recupero crediti affidata a società terza. Il pagamento de quo avverrà mediante l'invio di assegno intestato all'istante presso l'attuale indirizzo di fatturazione presente in fascicolazione. Eventuali diverse modalità verranno discusse in separata sede, successivamente tra le parti. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Francesco Di Chiara