

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/340677/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAXXXXXXX - 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 XXXXXX, del 16/10/2020 acquisita con protocollo n. 0428487 del

16/10/2020Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l'istanza di definizione l'istante ha lamentato: "In riferimento al tentativo di conciliazione n. UG/98753/2019 (istante XXXXXX), per addebiti non dovuti, ho accettato la proposta TIM di pagamento conto 6/2018 e storno totale conto 1/2019, provvedendo al relativo pagamento. TIM chiedeva al CORECOM di effettuare il verbale in quanto "a me, il sistema, non da modo". Il CORECOM non redigeva il verbale nei tempi consentiti, e TIM non effettuava lo storno previsto e continuava ad emettere fatture per interessi di mora benché, come detto, abbia adempiuto a quanto a me richiesto. (allego stampata del portale conciliaweb dove risulta tutto quanto riportato). Ho infine ricevuto richiesta di pagamento di società di recupero crediti incaricata da TIM.

Sugli assunti premessi ha chiesto: “Come da accordo non verbalizzato, storno conto 1/2019 n. 8N00008911 di € 246,28 e di tutte le fatture successive, come da lettera società di recupero crediti, per un totale di € 281,04, oltre ad eventuali nuove fatture emesse indebitamente”.

Si costituiva TIM SPA (Kena mobile) deducendo che: “Con riferimento alla controversia in oggetto e alla chat relativa alla semplificata, TIM conferma che in ottica conciliativa storna totalmente la fattura del conto 1° 2019 n.8N00008911 pari a euro 246,28. Si chiede all'Istante cortesemente di inserire in conciliaweb la ricevuta di pagamento del conto 6/2018”. L'accordo verrà verbalizzato in udienza”.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta dell'istante è da accogliere. L'utente lamenta di avere ricevuto atto di costituzione in mora da parte della Europa Factor Spa relativo alla utenza telefonica oggetto della presente controversia e, segnatamente alla fattura del conto 1° 2019 n.8NXXXXX1 pari a euro 246,28, oltre a successive per interessi di mora su tale somma. Tuttavia ha fornito la prova di avere contestato tale fattura e avere attivato la procedura di conciliazione attraverso la piattaforma conciliaweb. Ha fornito, altresì, la prova che in quella sede, in data 18/3/2019, l'operatore aveva proposto di stornare la suddetta fattura a fronte del saldo di quella del conto 6 2018 n. 800XXXXXX e che la XXXXXX aveva accettato la proposta. E' documentato che, a fronte dell'impossibilità del conciliatore di redigere verbale positivo e dell'invito di quest'ultimo (Dott.ssa Rosangela Burniato) del 17/5/2019, a riformulare la proposta, in data 22/5/2019 l'operatore riformulava la proposta e l'istante il giorno seguente rinnovava l'accettazione e forniva la prova del pagamento. La TIM SPA (Kena mobile), ritualmente costituitasi non contestava, aderiva alla prospettazione dell'istante e confermava la volontà di procedere allo storno della fattura. Poiché tale documento è oggetto dell'atto di costituzione in mora impugnato, così come le successive relative esclusivamente ad interessi di mora su tale importo spetta all'istante, oltre allo storno della suddetta fattura e di tutte le fatture emesse dal gestore a titolo di interessi di mora sulla medesima, il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese. Non risultano spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 16/10/2020, è tenuta a stornare la fattura n.8N0XXXXX nonché tutte le successive fatture emesse dal gestore a titolo di interessi di mora sull'importo di essa, oltre all'eventuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.

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 o suo delegato  
franca cardinali