

DETERMINA Fascicolo n. GU14/461601/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX G. - 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 dell’utente XXXXXXXX G. , del 30/09/2021 acquisita con protocollo n. 0388587 del 30/09/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’Istante: L’istante assume di essere titolare della linea residenziale 06.9900284 e di aver già concluso – dinanzi l’intestato Corecom Lazio – verbale di conciliazione dell’8.11.2018, in merito all’annullamento e rimborso delle rate dello “Smart modem”. Nel corso del presente procedimento, in estrema sintesi, la parte istante lamenta il mancato rispetto dell’accordo, in quanto la Telecom avrebbe continuato ad addebitare le rate del terminale, in violazione della predetta conciliazione. Lamenta, sul punto, la violazione della propria Privacy da parte della Società di recupero crediti. Contesta altresì che il Gestore con nota del

28.10.2018 (nr.c21576170 all.), si era impegnata a riconoscere un indennizzo pari ad € 93,60 per i disservizi subiti dall'utente per ritardata riparazione di un guasto sulla linea, ma che tuttavia non pagava. In questa sede richiedeva pertanto il rimborso del contestato importo. In conclusione, sulla base di quanto sopra esposto, richiedeva "di valutare le numerose violazioni (della TIM n.d.r.) e di conseguenza sanzionare la predetta Società", quantificando un totale tra rimborsi ed indennizzi pari ad € 500,00.

Posizione dell'Operatore: Con riferimento alla controversia in esame, si costituiva il Gestore rilevando che relativamente alla numerazione 06.9900284, intestata all'istante, le parti hanno già affrontato i disservizi legati alle rate del modem a mezzo verbale dell'08/11/2018, che allega. Sul punto, precisa che la TIM, riconoscendo all'Istante l'importo omnia di 250,00 euro, corrisposto a quest'ultimo con bonifico bancario, ha già effettuato una sorta di rimborso anticipato per le contestate rate che, in ogni caso, l'istante avrebbe dovuto corrispondere per intero. Con riferimento all'accredito di 93,60 euro, TIM deduce di aver già inviato in data 10.01.18 lettera all'utente con cui confermava l'avvenuto accredito del contestato importo (all.). Sotto il profilo amministrativo, precisa che sulla linea persiste una morosità pari a 92,60 euro relativi alle fatture emesse da Agosto 2020 a Novembre 2020.

Motivazione della decisione: All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento è possibile accogliere parzialmente la domanda di parte ricorrente, nei limiti di seguito riportati. i. La domanda di storno degli importi per il pagamento del modem, oltre al ritiro della pratica di recupero crediti deve essere respinta, atteso che – a mezzo deposito delle relativo verbale di conciliazione dell'8.11.2018 e stante le stesse ammissioni dell'utente – è stato sul punto raggiunto un accordo conciliativo in sede dello scrivente Organo. Per tali motivi per la relativa domanda, deve dichiararsi ampiamente cessata la materia del contendere. Del resto, costituisce un vero e proprio errore procedurale dell'istante quello di contestare in questa sede il mancato rispetto dell'accordo conciliativo rivendicandone l'applicazione, in quanto il verbale costituisce – ai sensi dell'art. 2, comma 24, lettera b) della L. 481/1995 – titolo esecutivo degli impegni in esso assunti, rivendicabili in sede giudiziaria ordinaria. Di conseguenza l'intestato Corecom, non ha alcuna competenza per far eseguire il verbale conciliativo, il quale viceversa potrà essere azionato solo ai sensi degli artt. 474 e ss. del codice di procedura civile. ii. la domanda di rimborso, viceversa, risulta pacificamente ammissibile in quanto fu lo stesso Operatore a riconoscere il diritto al contestato indennizzo a mezzo nota del 10.1.2018, che viene allegata dalle parti. Nella citata lettera infatti si legge: "nello scusarci per l'accaduto, ti informiamo di aver predisposto il rimborso di € 93,60 relativo alla ritardata riparazione dei guasti da te segnalati. Troverai tale accredito in una delle fatture di prossima emissione". Tuttavia, a fronte di tutto ciò, la TIM non produceva nel presente procedimento la relativa fattura comprovante il riaccredito della somma e, di fronte a specifica contestazione dell'utente, neppure ne comprovava il pagamento sotto diversa forma. Per tali motivi, in accoglimento della domanda dell'utente, la TIM sarà tenuta al pagamento in favore di controparte, della somma di € 93,60. Per quanto viceversa attiene la richiesta di "valutare le numerose violazioni" della TIM e di conseguenza "sanzionare la predetta Società", si rileva che la richiesta non è ammissibile nel presente procedimento, non rientrando nei poteri del Corecom quello di sanzionare il Gestore, ma solo – a fronte dell'accertamento di specifici disservizi contestati dall'utente – condannarlo all'eventuale pagamento di rimborsi o indennizzi (cfr. art. 19, comma 4 All.A Del 173/07/Cons).

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 30/09/2021, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento: i. euro 93,60 (novantatre/60) a titolo di rimborso/ indennizzo come riconosciuto con nota TIM del 28.10.2018 (prot. nr.c21576170), potendo il Gestore ai sensi di quanto previsto ex art. 1243 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste di debito e di credito esistenti tra le parti.

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