



DETERMINA Fascicolo n. GU14/46660/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- 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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 19/11/2018 acquisita con protocollo n. 0197422 del 19/11/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 30.08.2018, l’istante, in data 19.11.2018, ha presentato istanza di definizione lamentando “Fatturazione a 28 giorni” e chiedendo un rimborso e/o indennizzo senza specificarne l’importo. Con la propria memoria, l’utente dichiara che “oggetto della presente procedura di conciliazione è solamente l’illegittima fatturazione a 28 giorni, non anche la vicenda relativa alla disdetta e alle successive fatturazioni, per cui è pendente altra ed autonoma procedura di conciliazione. Parte attivante, fermo restando quanto appena chiarito, alla luce di quanto già esposto nel proprio reclamo e nell’istanza di attivazione della presente procedura, richiede, in aggiunta al proposto rimborso per i giorni erosi, la corresponsione di un indennizzo di €100,00, per i disagi patiti a seguito della condotta tenuta dall’operatore telefonico, che si è subita, e per essere stato lo scrivente costretto ad attivarsi per ottenere la tutela dei propri diritti”.

Con la propria memoria, parte resistente ha dichiarato quanto segue: “Con riferimento alla controversia in esame, si rileva che la linea XXX risulta cessata per disdetta il 07/08/2019. Allo stato è presente un insoluto pari ad € 65,51 relativo alle fatture di settembre 2019 e gennaio 2020. La fattura di settembre 2019, che si allega, contabilizza peraltro 30 euro di costi di disattivazione dovuti perchè sostenuti da TIM per disattivare tecnicamente la linea. Relativamente alla richiesta del rimborso dei giorni erosi a seguito di fatturazione a 28

giorni, TIM in attesa di sentenza del Consiglio di Stato riconosce al Signor Iodice per spirito conciliativo, ai sensi della delibera 269/18/CONS, il rimborso pari ad € 25,00 per 23 giorni erosi.

MOTIVAZIONE: La domanda del Sig. XXX non può essere accolta poiché l'operatore ha già riconosciuto all'utente un rimborso pari ad €. 25,00 (venticinque,00) per i 23 giorni erosi. Pertanto, l'ulteriore importo richiesto non può essere in alcun modo riconosciuto, sia perché non spetta alcun indennizzo, laddove l'operatore ha già provveduto a ristorare il cliente – ai sensi dell'art. 2 comma 3 Allegato A delibera 347/18/CONS ,sia perché la richiesta di risarcimento del danno “per i disagi patiti” non può essere trattata in questa sede, ma la parte richiedente dovrà agire in sede giurisdizionale, competente per materia. In tal caso di rigetto il valore del decum è da ritenersi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 19/11/2018, per i motivi di cui in premessa.

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
ALFREDO AURILIO