



DETERMINA Fascicolo n. GU14/625501/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX S.N.C. - 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 della società XXX S.N. C., del 08/08/2023 acquisita con protocollo n. 0210425 del 08/08/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La parte istante contestava la fattura n 8TXXX47 del 11/02/2021 di complessivi euro 618,92 riferendo di aver inoltrato a tal fine diverse pec che sarebbero rimaste tutte inevase. in particolare, l’istante contestavano le spese fisse per euro 452,41 con causale contributi e attivazione nonché servizi mai richiesti Chiedeva, quindi, il rimborso delle somme per costi attivazione e servizi non richiesti e l’indennizzo per mancata risposta al reclamo

Si costituiva ritualmente e tempestivamente la società Gestore del Servizio TIM SpA, che contestava in toto le avverse deduzioni. Nello specifico riferiva che effettivamente con la fattura in contestazione, conto 2/21, veniva addebitata al cliente, la somma di € 300,00, a titolo di recupero “Contributo attivazione”, ma aggiungeva che tale somma veniva rimborsata in occasione dell’emissione del conto 4/21. Sulla scorta di tale circostanza, e quindi dell’avvenuto rimborso delle somme contestate prima dell’introduzione del presente procedimento e della prodromica fase conciliativa, il Gestore riteneva che l’istanza istanza fosse da dichiarare inammissibile per cessata materia del contendere, in quanto il rimborso è stato effettuato precedentemente sia all’avvio del presente procedimento, ma anche prima dell’avvio della procedura di conciliazione ed esattamente in data 10.06.21 con l’invio del conto 4/21. Per quanto attiene al mancato riscontro al reclamo, il Gestore riferiva che l’istante non ha aveva mai presentato nessun tipo di reclamo in merito alla contestazione de quo,

infatti dalla documentazioni in atti non si rileverebbe la presenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito ai disservizi de quo. Riferiva, inoltre, che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si sarebbe verificata nel caso de quo, in cui l'istante ha inoltrato un solo reclamo a Febbraio 2023 (5 anni dopo l'invio delle fattura e del relativo rimborso) regolarmente riscontato, con il quale si comunicava all'istante il rimborso effettuato. Alla luce di quanto esposto, il gestore concludeva per il rigetto totale dell'istante.

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per i motivi di seguito precisati. All'esito dell'esame della documentazioni in atti, risultano confermate le difese del gestore che sono corroborate dalla documentazione esibita e, segnatamente, dalla fattura oggetto del presente procedimento e della successiva fattura di storno dei costi e contributi di attivazione di cui l'istante ha chiesto il rimborso. Risulta inoltre confermata, non avendo l'istante prodotto documentazione a supporto della propria tesi, che alcun reclamo è stato inoltrato alla TIM in merito alla attivazione dei costi che, comunque, TIM ha provveduto a rimborsare prima dell'introduzione del presente procedimento e della prodromica fase conciliativa. Deve trovare, quindi, applicazione, come richiesto dal Gestore, l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, che esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal suo verificarsi, in quanto non è stato dimostrato che il disservizio che si ribadisce è stato rimosso mediante storno dell'importo precedentemente attivato, non risulta agli atti sia mai stato segnalato alla TIM S.p.A. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX S.N. C., del 08/08/2023, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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