



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/646673/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -  
TIM SpA (Telecom Italia, 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 23/11/2023 acquisita con protocollo n. 0302116 del 23/11/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L’utente titolare di linea fissa, rappresenta che dall’attivazione della domiciliazione bancaria nel novembre 2022, ha continuato a ricevere fattura cartacea con relativo addebito del costo, che, a seguito del reclamo il costo non è stato più fatturato ma è stato rimborsato solo parte dell’indebito. Chiede pertanto restituzione indebito e indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

Posizione operatore: La società Tim S.p.A, (Kena Mobile) ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha chiesto il rigetto della domanda avversarie in quanto infondata in fatto e in diritto esponendo la regolarità dell’addebito delle spese di spedizione da novembre 2022 a febbraio 2023 poichè solo con pec del 06.02.23 il cliente ha comunicato di optare per il conto on line e quindi la disabilitazione del cartaceo è stata effettuata con decorrenza da marzo 2023.

Motivazione del provvedimento: preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile Sulla base di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dalla parte merita parziale accoglimento, per il motivo di seguito precisato. L’utente nel mese di novembre 2022 ha chiesto la domiciliazione bancaria e

da tale data le fatture sono state regolarmente saldate secondo tale modalità. La domiciliazione bancaria delle utenze di per sè non implica il mancato invio delle fatture cartacee che continuano ad essere inviate al cliente rendendolo edotto sulle voci di spesa sostenute. L'azzeramento dell'invio del cartaceo avviene solo a seguito di espressa richiesta di attivazione di conto on line. richiesta effettuata dall'istante ma non recepita dal gestore tempestivamente avendo dato riscontro alla stessa solo con pec del 05.04.23. Ne consegue che l'operatore è tenuto ad indennizzare l'utente ai sensi dell'art. 12 comma 1 dell'allegato A della delibera n. 347/18/CONS, per il ritardo nella gestione del reclamo pari ad E. 2,50 al giorno, va riconosciuto per giorni 56, per un totale di E.140,00 (centoquaranta) . Quanto alla domanda di rimborso la stessa va rigettata in quanto dagli atti risulta che i costi dell'invio fattura siano stati già stornati.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/11/2023, è tenuta a ad indennizzare l'istante della somma di E. 140.00 (centoquaranta), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico/assegno circolare all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata 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  
Vincenza Vassallo