

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/651424/2023****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX  
ditta individuale - 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 ditta individuale, del 18/12/2023 acquisita con protocollo n. 0324704 del 19/12/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Deduce di non aver ricevuto risposta al reclamo del 25.10.2023 inviato via pec in cui chiedeva la disattivazione del servizio di spedizione fattura, già richiesta via pec il 16.5.2023 e che Telecom non aveva disattivato. Precisa che le fatture cartacee vengono pagate dalla cliente ma non arrivano in cassetta postale. Chiede la disattivazione del servizio spedizione fattura, il rimborso delle relative somme, l’ indennizzo per applicazione servizio non richiesto ed indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Eccepisce che l’ invio della fattura cartacea può essere eliminato solo dall’utente in autonomia con apposita app e mezzi simili e che l’utente non lo ha fatto per cui la mancata disattivazione non è imputabile ad esso operatore; eccepisce che in ogni caso l’invio della fattura non è qualificabile come servizio non richiesto, in quanto regolamentato e contrattualizzato, e quindi non indennizzabile. Eccepisce che l’ utente ha esperito il reclamo scritto in data 25.10.2023 e che proponendo istanza di conciliazione innanzi al Corecom in data 28.11.2023, non ha atteso i tempi di risposta (45 giorni dal reclamo) ed ha di fatto rinunciato a ricevere il riscontro.

MOTIVAZIONE: La definizione della controversia presuppone l'accertamento del diritto dell'utente alla disattivazione del servizio di invio fatture ed il suo corretto esercizio. Fermo restando che in generale l'utente ha sempre tale diritto, nel caso di specie è provato che l'utente lo ha esercitato col reclamo del 25/10/2023, non essendovi in atti documenti che comprovino l'avvenuta richiesta di disattivazione in data precedente, nè in particolare il reclamo del 16/5/2023 via pec o l'accordo in conciliazione che l'utente espressamente cita, nel reclamo del 25/10/2023, ma senza produrli. Non può essere accolta l'eccezione dell'operatore per cui l'utente aveva l'onere di adoperarsi autonomamente per disattivare il servizio, poichè i principi di buona fede e correttezza imponevano all'operatore di procedere comunque alla disattivazione richiesta. Pertanto, le somme prelevate per l'invio fatture dopo il 25/10/2023 sono indebite e vanno rimborsate. In ordine al loro ammontare, l'utente ha fornito la prova di aver sborsato, per il suddetto titolo, solo € 3,90, come da fatture di dicembre 2023, mentre non ha prodotto altre fatture. Altresì, la richiesta di mancata risposta al reclamo non risulta accoglibile, in quanto, considerato il reclamo presentato in data 25.10.2023 + 45 giorni per la risposta si arriva al 16/12/2023, mentre il termine finale per il calcolo del mancato accordo in Udienza di Conciliazione cade il 13 dicembre 2023, pertanto, antecedente al citato termine del 16/12/2023. Inoltre, non può ordinarsi all'operatore la disattivazione, perchè trattasi di obbligo di fare non di competenza del presente Organo, bensì dell'A.G. competente in materia. Ancora non può accogliersi la richiesta di indennizzo per mancata disattivazione del servizio perchè non contemplata dal relativo Regolamento e non rientrante in via analogica nelle ipotesi ivi disciplinate.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/12/2023, è tenuta a rimborsare, per la motivazione in premessa, la somma di € 3,90 (tre,90) mediante bonifico bancario o assegno circolare intestato all'istante, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. 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  
ALFREDO AURILIO