



DETERMINA Fascicolo n. GU14/700185/2024

**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 04/09/2024 acquisita con protocollo n. 0229841 del 04/09/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante. L’istante deduce il malfunzionamento del wi-fi, la previsione di somme aggiuntive in fattura sia per la linea fissa che per l’abbonamento a tim vision, di aver fatto innumerevoli segnalazioni, sostenendo che per il wi-fi l’operatore abbia fatto anche controlli sulla linea senza risolvere il problema, e pertanto di aver cessato la linea. Specifica che i costi aggiuntivi sono stati addebitati da marzo in poi e di aver diritto ad un rimborso di 60 euro sulle bollette. Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in € 500.0.

Posizione dell’operatore. L’operatore eccepisce l’avvenuta risoluzione del reclamo del 15/7/2024 riguardante il malfunzionamento lamentato allegando retro-cartellino, l’assenza di reclamo da parte dell’utente con riguardo all’aumento dei costi e di aver inviato fatture con indicazione delle modifiche, in base all’ art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, allegando estratto delle stesse.

Motivazione del provvedimento. La richiesta di indennizzo per malfunzionamento e per omessa risposta al reclamo vanno rigettate perchè l’operatore ha provato di essere intervenuto sulla segnalazione telefonica del 15/7/2024 e non c’è prova di ulteriori e successivi reclami dell’utente volti a segnalare la persistenza del malfunzionamento. L’art. 14 del Regolamento degli Indennizzi, nel prevedere la necessità del reclamo per gli

indennizzi, all' ultimo comma fa "salvo il rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte", per cui l'assenza di specifico reclamo non impedisce di entrare nel merito della richiesta di rimborso di quanto pagato a seguito dell'aumento unilaterale del costo dei servizi. La richiesta di rimborso va accolta, poichè l'operatore a fronte della contestazione degli aumenti in bolletta, aveva l'onere dimostrare l'avvenuta comunicazione ex art 70 Codice delle Comunicazioni elettroniche, ma lo stralcio delle fatture allegate, in assenza non solo della prova dell'invio ma della mancanza dell'indirizzo del destinatario, non consente di verificare con adeguata certezza che tali fatture siano state inviate all'utente. Poichè lo stesso operatore riferisce di aver disposto un aumento, sul servizio Premium Per TE Mega, di € 3,00 al mese dal 1/6/2023 e di € 2,00 al mese dal 1/4/2024 e la linea risulta cessata il 21/8/2024, la somma da rimborsare è di € 40,00.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 04/09/2024, è tenuta a corrispondere il rimborso di € 40,00, che dovrà essere 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 bancario o 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