

DELIBERA N. 80/2021

**XXXXX XXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/169878/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 21/10/2021;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 05/09/2019 acquisita con protocollo n. 0375459 del 05/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione per mancato accordo tra le parti del 10/06/2019, la Sig.ra XXXX XXXX ha presentato, in data 09/05/2019, istanza per la definizione della controversia in essere con l'operatore Tim S.p.A. (di seguito, per brevità "Operatore"). L'utente lamentava la mancata lavorazione della disdetta ricevuta dall'Operatore in data 30/10/2018 e la conseguente protratta fatturazione. Precisava di aver trasmesso un reclamo in data 05/01/2019 intimando la cessazione della linea ma di aver ricevuto come risposta dal gestore telefonico che non era stata ricevuta disdetta alcuna. L'utente specificava quindi che l'Operatore continuava, alla data di deposito dell'istanza di definizione, la fatturazione oggetto di contestazione. Sulla base di quanto rappresentato, ed ulteriormente specificato nella replica alle controdeduzioni dell'Operatore, parte istante formulava le seguenti richieste: storno integrale dell'insoluto post disdetta, indennizzo per risposta a reclamo che a dire della stessa non soddisfa i requisiti minimi previsti dalla vigente disciplina e, infine "conferma la mancata gestione dell'inequivoca richiesta di cessazione" per un importo complessivo di € 300,00.

2. La posizione dell'operatore

Nelle controdeduzioni allegate, Tim S.p.A. precisava che in sede di semplificata ha proposto all'utente lo storno dell'insoluto sino a chiusura del ciclo di fatturazione, comprese le spese di disattivazione ma che tale proposta non era stata accettata da controparte in quanto la stessa, richiedeva un ulteriore indennizzo per € 100,00 poiché a suo parere la risposta fornita non era propriamente pertinente. L'Operatore ribadiva quindi la disponibilità già formalizzata ritenendo che il riscontro sia stato invece fornito.

3. Motivazione della decisione

L'istanza depositata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti ex lege. Preliminarmente, si osserva che, con riferimento alla terza domanda formulata in istanza, la stessa non è chiara e non consente valutazione alcuna. Ciò evidenziato, le ulteriori richieste di parte istante possono invece trovare accoglimento in ragione di quanto di seguito precisato. In conseguenza anche dell'offerta dell'Operatore, che di fatto conferma che la disdetta non è stata correttamente gestita si ritiene che, come da proposta già dallo stesso formulata in sede di negoziazione diretta, la linea debba essere definitivamente cessata in esenzione spese e che tutte le fatture successive alla disdetta dell'istante vadano stornate fino a completa cessazione del ciclo di fatturazione. Con riferimento alla mancata risposta ai reclami si evidenzia come la richiesta dell'istante sia stata riscontrata per ammissione della stessa ma che l'Operatore non abbia fornito alcun riscontro documentale oggettivo al fine di valutarne l'effettiva esaustività della risposta stessa. Si ritiene pertanto dovuto il relativo indennizzo ex art. 12 del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.).

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata nei confronti dell'Operatore per le motivazioni di cui in premessa. La società TIM S.p.A. è tenuta: i) a cessare la linea intestata all'istante in esenzione spese e a stornare l'insoluto in capo all'istante fino a definitiva cessazione del ciclo di fatturazione e ii) a corrispondere all'istante quale indennizzo per mancata risposta ai reclami scritti ex art. 12 del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.), l'importo di € 300,00 (euro trecento/00). TIM S.p.A. è tenuta infine ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 21 ottobre 2021

IL PRESIDENTE