

DELIBERA N. 42/2021

**XXXXX XXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/109910/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 21/07/2021;

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 XXXXXX XXXXXX del 11/04/2019 acquisita con protocollo n. 0160450 del 11/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 11 aprile 2019, l'Istante lamentava – a partire dalla fatturazione n. 3 del 2018 – l'addebito a consumo delle telefonate effettuate, nonostante non vi fosse alcuna richiesta da parte dell'Istante relativa alla cessazione del servizio CPS e, pertanto, chiedeva: a) lo storno della posizione debitoria portato dalle fatture successive alla fattura n. 3 del 2018; b) l'indennizzo per la modifica del piano tariffario; c) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclamo effettuato, via PEC, in data 7 novembre 2018. L'istante quantificava l'ammontare complessivo degli indennizzi richiesti nella somma di € 3.000,00. L'istante con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, contestava tutto quanto dedotto dall'Operatore e precisava che la cessazione del servizio CPS, generativo del traffico telefonico in contestazione, era stato richiesto da soggetto non legittimato e che la risposta al reclamo del 7 novembre 2018, da un lato, risultava generica e, dall'altro lato, non vi era prova dell'avvenuto invio all'Istante del riscontro depositato in codesto procedimento dall'Operatore. Alla luce di quanto dichiarato, l'Istante confermava le richieste già formulate.

2. La posizione dell'operatore

Tim S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento trasmessa in data 11 aprile 2019. In particolare, l'Operatore, ha precisato: a) che riceveva da OLO Cloud Italia richiesta di disattivazione del servizio di CPS, con conseguente attivazione dell'addebito a consumo del traffico telefonico; b) la regolarità della condotta dell'Operatore; c) con riferimento alla mancata risposta al reclamo, che in data 16 novembre 2019 l'Operatore ha riscontrato il reclamo effettuato dall'Istante. L'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito: 1. la richiesta relativa allo storno della posizione debitoria formulata dall'Istante deve essere accolta. Premesso che risulta pacifico che le somme contestate si riferiscono ai costi delle telefonate addebitate a partire dalla fattura n. 3 del 2018 conseguenti alla disattivazione del servizio CPS, si deve notare che l'Operatore non ha dimostrato che il servizio CPS è stato disattivato dall'Istante in quanto non ha provato – con elementi di indiscutibile valore probatorio – che l'Istante abbia richiesto la disattivazione del servizio CPS. Pertanto, alla luce di quanto dispone l'art. 8 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. l'Operatore è tenuto al rimborso e/o allo storno dei corrispettivi addebitati, successivamente alla fattura n. 3 del 2018 e fino alla fattura n. 1 del 2019 – come risulta dalle contestazioni dell'Istante –, per il traffico

generato, oltre al rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi; 2. la richiesta relativa all'indennizzo derivante dalla condotta precedentemente descritta deve trovare accoglimento stante la dimostrata disattivazione del servizio CPS senza una precisa richiesta dell'Istante. Con riferimento al quantum, in considerazione di quanto dispone l' art. 8, comma 1, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., l'indennizzo dovuto dall'Operatore risulta pari ad € 302,50 (trecentodue/50) (pari ad € 2,50 al giorno per i 121 giorni di disattivazione – periodo dal 1 agosto 2018 al 30 novembre 2018: periodo che risulta dalle fatture in contestazione, posto che successivamente al 30 novembre 2018 non appaiono esserci contestazioni e, dunque, si ritiene la problematica risolta); 3. la richiesta relativa alla mancata risposta al reclamo merita accoglimento in quanto l'Operatore ha prodotto la risposta al reclamo ma questa si palesa come generica e non adeguatamente motivata. Pertanto, si ritiene dovuto, alla luce di quanto prevede l'art. 12 Allegato A alla delibera 73/11/CONS (e ss.mm. e ii.), l'indennizzo quantificato nella misura massima prevista e pari ad € 300,00 (trecento/00).

DELIBERA

Articolo 1

1. Tim S.p.A., in accoglimento dell'istanza depositata in data 11 aprile 2019, è tenuta a corrispondere a favore dell'Istante: 1. il rimborso e/o allo storno dei corrispettivi addebitati, successivamente alla fattura n. 3 del 2018 e fino alla fattura n. 1 del 2019, per il traffico generato ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi; 2. l'importo di € 302,50 (trecentodue/50) quale indennizzo per la disattivazione non richiesta del servizio CPS, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo, con conseguente obbligo di regolarizzazione della posizione amministrativa ed al ritiro, a proprie cure e spese, dell'eventuale pratica di recupero del credito; 3. l'importo di € 300,00 (trecento/00) quale indennizzo per la mancata risposta ai reclami, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo. Tim S.p.A. è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento 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 luglio 2021

IL PRESIDENTE