



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/195596/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- 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”;

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 28/10/2019 acquisita con protocollo n. 0457315 del 29/10/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

In data 29.01 - 05.02/2019 l’istante procedeva ad effettuare disdetta - con racc. a/r n. 152967814785 - dal contratto Tim S.p.A. con richiesta di indicazione per la restituzione dell’apparato. Nonostante ciò, la Tim s.p.a. ha continuato e continua ad emettere fatture attivando finanche il recupero coattivo del credito a mezzo soc. Fire Spa. Quanto sopra nonostante le numerosissime segnalazioni al servizio clienti il quale non ha mai risolto alcunchè. - Richieste: Storno di tutta la morosità; Ritiro pratica di recupero crediti in esenzione spese; indennizzi e spese di procedura. Le somme a titolo di indennizzi e spese di procedura saranno corrisposte a mezzo assegno intestato all’utente da inviarsi entro 120 giorni dall’accordo presso lo studio del mio Avv. XXX in XXX alla Via XXX (cap XXX). - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 750.00

In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, che l’art. 5 comma 3 Allegato A della Delibera n. 664/06/CONS prevede che: “il cliente può recedere in qualunque momento dal servizio dandone comunicazione per iscritto all’indirizzo indicato sulla fattura, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento con allegata fotocopia di un documento di identità in corso di validità. In data 06.02.2018 l’istante invia una comunicazione di recesso senza allegare il documento di riconoscimento, al ricevimento di tale comunicazione viene informato tramite Contact call della necessità di inviare la richiesta con allegato un valido documento di riconoscimento. In assenza di tale documentazione l’utenza risulta cessata in data

22.11.2018. Nonostante la corretta operatività da parte della società convenuta, la stessa ha provveduto allo storno delle fatture emesse successivamente alla richiesta di cessazione, per un importo pari ad € 558,29. Dalla schermata PACI ( si allega EC) alla luce delle lavorazioni effettuate a seguito conciliazione chiusa con verbale di mancato accordo ,l'importo residuo è di €. 112,21. L'istante, inoltre non ha depositato nessun tipo di reclamo in merito, infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete la mancata disattivazione della linea telefonica, oltre a quelli tempestivamente evasi dalla società convenuta. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Appare opportuno evidenziare che la Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, non prevede nessun indennizzo, in caso di ritardata disdetta dell'utenza telefonica, ma solo lo storno delle fatture emesse successivamente alla richiesta di cessazione. L'esclusione di indennizzi per la fattispecie oggetto della presente istanza è stata acclarata anche da diverse delibere AGCOM, le quali hanno asserito che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di fatturazione, non risulta oggettivamente apprezzabile, e non può essere ricondotta nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazione elettronica (Delibera AGCOM n.14/15/CIR e n. 18/16/CIR). Tale orientamento è stato confermato da una Determina del Co.re.com Calabria n. 450/16, con la quale si è respinta la richiesta di indennizzo in caso di ritardata cessazione linea. Per concludere si ritiene illegittima anche la richiesta di riconoscimento delle spese di procedura, in quanto l'art. 20 della Delibera n. 203/2018/Cons (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) prevede che "Nella determinazione di rimborsi e indennizzi l'Organo Collegiale tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità". Si suole evidenziare che la procedura conciliaweb è totalmente gratuita, le udienze vengono effettuate in audio conferenza e non necessita della presenza di delegati, per cui non vi sono spese a carico degli utenti, ed inoltre per essere liquidate devono essere documentate, evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Alla luce di quanto esposto l'istante, atteso lo storno già effettuato, non ha diritto a nessun indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

**MOTIVAZIONE:** Alla luce di quanto emerge dalle risultanze istruttorie, non si può fare altro che prendere atto della carenza di prova della domanda avanzata dall'utente e della carenza di prove a sostegno della effettiva responsabilità della Tim Spa (Kena mobile) in riferimento ai disservizi;

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 28/10/2019, per i motivi di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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