

DELIBERA N. 159/2020

**XXX / TIM X (KENA MOBILE)
(GU14/241625/2020)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Il Corecom Emilia-Romagna del 05/11/2020;

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 modificato 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 delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 10/02/2020 acquisita con protocollo n. 0059031 del 10/02/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 05/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante nella propria istanza depositata in data 10.02.2020 a seguito di verbale di mancato accordo del 07.02.2020, lamenta di aver inviato la disdetta dal contratto sottoscritto con l'operatore in data 27.1.2019 ma che la cessazione sia stata effettivamente lavorata solo in data 30.4.2019 e pertanto oltre i 30 giorni previsti. A seguito di ciò l'operatore ha avviato una pratica di recupero del credito. L'utente richiede quindi un indennizzo pari a euro 1.000,00 per il ritardo nella cessazione della linea ovvero ritardo nella lavorazione della disdetta e il ritiro della pratica di recupero del credito. Nelle controdeduzioni l'istante afferma che l'accordo relativo al GU14 158268/2019 era scaturito dalla richiesta di storno delle fatture che non aveva saldato perché non ritenute dovute visto che l'operatore aveva applicato una tariffa non richiesta; mentre il presente procedimento ha ad oggetto la richiesta di indennizzo per il ritardo nella lavorazione della disdetta e pertanto ritiene che le due problematiche siano differenti e che abbia quindi diritto a tale indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella propria memoria difensiva del 25.3.20 dà atto, depositandone copia, di un accordo intervenuto con l'istante in data 11.10.19 a seguito di UG 75605/2019 sfociato nel GU14 158268/2019; tale accordo prevedeva lo storno integrale dell'insoluto e un indennizzo di euro 450,00, ritirando la pratica di recupero del credito a cura e spese dell'operatore stesso. L'operatore pertanto dichiara di non avere più alcunché da liquidare all'utente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere rigettate. Corrisponde al vero che la cessazione del contratto doveva avvenire in data 27.2.2019 e non il 30.4.2019 con fatturazione invece proseguita sino al mese di agosto 2019. Deve essere però evidenziato che il primo accordo raggiunto dalle parti in data 11.10.2019 sulla pratica GU14 158268/2019, ha previsto lo storno integrale di tutta la posizione debitoria dell'istante e anche la corresponsione di un indennizzo di 2

euro 450,00, la cui causale non è stata specificata e pertanto si può presumere che tale indennizzo ricomprendesse anche il disagio per il ritardo nella lavorazione della disdetta che è oggetto del presente procedimento e che non è previsto come autonomo indennizzo nel regolamento indennizzi. Ciò risulta deducibile anche dal fatto che l'UG 166845 (che è poi sfociato nel presente procedimento) è stato presentato il 29.8.2019 e pertanto le richieste dell'istante in tale UG sono state presumibilmente considerate dall'operatore nel momento dell'accordo dell'11.10.2019 che ha definito il precedente GU14. Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Tim X (Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 05.11.2020

Firmato
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi