

DELIBERA N. 198/2020

**XXX / TIM X (KENA MOBILE)
(GU14/275189/2020)**

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 22/12/2020;

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 NB SRL del 06/05/2020 acquisita con protocollo n. 0195054 del 06/05/2020;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 22/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito di verbale negativo di procedura semplificata del 04.05.2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 06.05.2020. Contesta l'addebito non dovuto di euro 980,00 + iva sulla fattura n. 7X04748657 a titolo di Gettone Roaming Daily Base Extra UE affermando che, a seguito di un reclamo del 28.01.2020 e dopo vari solleciti, scopriva dal servizio clienti che tale addebito era relativo al numero di cellulare del padre (34XXXXX243), la cui connessione dati non è attiva nemmeno in Italia. L'utente chiede quindi a) lo storno dell'importo di euro 980,00 + iva, b) un indennizzo di euro 500,00 per la mancata risposta al reclamo entro 30 giorni.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria difensiva del 23.06.2020 conferma la correttezza degli addebiti contestati dall'utente dando atto che quest'ultimo aveva accettato l'attivazione sul numero 34XXXXX243 e sul 39XXXXX957 del profilo Tim Start Exclusive – Ricaricabile. Tale profilo copriva il roaming solo in Europa, restando quindi esclusa tutta l'operatività Extra UE alla quale si applicavano le condizioni di cui alla lettera c) del profilo commerciale, ovvero un gettone giornaliero di euro 35,00 per ciascuna linea che si attivava automaticamente al primo evento di ciascuna giornata (chiamate, sms, traffico dati). L'operatore afferma che a seguito del reclamo dell'utente del 28.01.2020, ha verificato che i Gettoni Roaming Daily Base Extra UE addebitati fossero relativi al periodo 4.10.2019-18.10.2019 per eventi in zona USA, provenienti da entrambe le numerazioni. Chiede, quindi, il rigetto delle domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte. La domanda a) di storno dell'importo di euro 980,00 + iva viene parzialmente accolta come di seguito precisato. Preliminarmente si è verificato effettivamente che l'importo contestato dall'utente di euro 980,00 + iva sulla fattura n. 7X04748657, sia dato dall'addebito del Gettone Roaming Daily Base Extra UE

sia sul numero 34XXXXX243 sia sul 34XXXXX242. Si rileva che vi è confusione tra la memoria del gestore e l'e-mail del 2.08.2019 ad essa allegata, in punto alle numerazioni su cui era attivato il profilo Tim Start: vista l'e-mail del 2.08.2019 depositata dall'operatore, il profilo Tim Start era stato attivato sul 34XXXXX242 e sul 39XXXXX957, ma non sul 34XXXXX243, pertanto l'addebito sul 34XXXXX243 non risulta corretto. Si ritiene pertanto che, preso atto che l'istanza è relativa al numero 34XXXXX243 (ancorché l'utente contesta l'importo totale addebitato per due numeri sulla fattura n. 7X04748657) e che effettivamente su tale numerazione non sia stato attivato il profilo Tim Start, il relativo addebito di euro 455,00 + iva non sia dovuto e pertanto l'operatore dovrà procedere allo storno con conseguente ritiro della pratica di recupero del credito relativamente a tale cifra. Diversamente, l'importo di euro 525,00 + iva addebitato per il Gettone Roaming Daily Base Extra UE sul numero 348XXXX242, è dovuto. Infatti, l'operatore ha affermato che il numero risultava in Usa, anche se non lo ha provato, ma l'utente non ha contestato nulla sul punto. In merito alla domanda b), di indennizzo di euro 500,00 per la mancata risposta entro 30 giorni al reclamo, si rileva che l'operatore non ha contestato il reclamo del 28.01.2020, ma anzi, ha affermato di avervi dato seguito con verifiche sulla tariffazione. Agli atti non vi è prova di tale riscontro all'utente. Pertanto, risulta che effettivamente sia dovuto l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 28.01.2020, a cui aggiungersi 45 giorni dovuti all'operatore per la risposta al reclamo, e pertanto con decorrenza 14.03.2020 fino al 16.09.2020, data dell'udienza di definizione, per complessivi 186 giorni. Ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi, può essere riconosciuto l'importo massimo di euro 300,00 (trecento/00).

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Tim X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM X è tenuta allo storno di euro 455,00 + iva con conseguente ritiro della pratica di recupero del credito relativamente a tale cifra.

3. La società TIM X è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza

I. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi.

4. La società Tim X è tenuta altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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, 22.12.2020

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi