AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 20

X X X / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/386074/2021)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 09/12/2022;

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 l'istanza di del 29/01/2021 acquisita con protocollo n. 0048837 del 29/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La posizione dell'istante. La parte istante nella descrizione dei fatti su formulario GU14, dichiara quanto segue: "Dopo aver cambiato operatore la Tim mi invia una fattura dove mi inserisce 100 euro per anticipo conversazioni. Preciso che il mio contratto è stato attivato da oltre 4 anni". Richiesta: Si chiede lo storno della fattura e un indennizzo" quantificato in € 200,00.

2. La posizione dell'operatore

Non ha depositato alcuna memoria né prodotto documenti utili alla decisione.

3. Motivazione della decisione

La richiesta di storno formulata dall'utente può essere accolta. La questione posta all'attenzione di questo Corecom è intesa a valutare se è da ritenersi legittimo o meno l'addebito di € 100 indicati in fattura come "anticipo conversazioni". La dichiarazione dell'istante ("il mio contratto è stato attivato da oltre 4 anni"), la mancata replica dell'operatore, la descrizione riportata in fattura (anticipo conversazioni), concretizzano l'erroneo riporto a debito e non a credito della somma. È noto, infatti, che nessun contratto può avere una durata superiore ai 24 mesi per cui l'affermazione –non contestata– di una stabilità superiore al termine di cui si è detto, esclude l'applicazione di qualsiasi penale per recesso anticipato. A ciò si aggiunga la seguente considerazione: al momento della stipula contrattuale, in caso di opzione per un pagamento con bollettino, viene addebitato all'utente un importo definito come "anticipo conversazioni", somma che viene restituita allo stesso a conclusione del rapporto, salva l'ipotesi, appunto, di una risoluzione anticipata. Nel caso di specie, quindi, stante soprattutto il negligente silenzio dell'operatore, non esiste alcun elemento che possa far ipotizzare qualcosa di diverso dall'errore contabile di una partita posta a debito e non a credito dell'utente. Ne consegue che l'operatore dovrà effettuare lo storno dell'importo di € 100,00 dalla fattura n. 8P00111697 del 05/06/2020, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile. Per quanto riguarda la domanda di indennizzo la stessa non può essere riconosciuta dato che l'utente non ha documentato l'inoltro di alcun reclamo nei confronti dell'operatore, né tale può ritenersi l'istanza di conciliazione che invece presuppone, in ossequio ad un generale principio diligenza, una qualche manifestazione di interesse della parte istante a tentare di risolvere l'eventuale disservizio direttamente con il gestore: evento che nel caso di specie è totalmente mancante.

DELIBERA

Articolo 1

1. Ad accoglimento parziale dell'istanza prodotta dall'utente nei confronti di Tim spa, il Comitato, per le motivazioni di cui in premessa, dispone che: - la società Tim S.p.A. è tenuta a stornare dalla fattura n. 8P00111697 del 05/06/2020 l'importo di € 100,00, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile; - nessun indennizzo viene riconosciuto stante l'assenza di reclamo.

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.

Campobasso, 09/12/2022

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
09.12.2022
15:34:52
GMT+01:00