

DETERMINA Fascicolo n. GU14/673662/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -
TIM SpA (Telecom Italia, 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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 10/04/2024 acquisita con protocollo n. 0104390 del 10/04/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: Il giorno 08/10/2024, ai sensi del Regolamento di cui all’All. A alla Delibera 203/18/CONS, si è tenuta l’udienza nell’ambito del contenzioso summenzionato, alla presenza di XXX, responsabile del procedimento. Presenti: La parte istante, XXX, che partecipa in modalità virtual room. Per l’Operatore TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) è presente XXX, che partecipa in modalità virtual room. Parte istante si rimette agli atti e chiede indennizzo per mancata risposta al reclamo telefonico del 16/07/2023. Telecom si riporta ai propri scritti difensivi e ribadisce che il ticket aperto al 187 risulta regolarmente riscontrato come da screenshot allegato dall’utente stesso. Dopo ampia disamina, le parti dichiarano di non aver potuto raggiungere un accordo in relazione alla controversia in epigrafe. La parte istante, titolare del numero XXX, si riporta integralmente a quanto descritto nella propria istanza ed in particolare lamenta di aver riscontrato nella fattura n. RTXXX92 del 16/06/2023, alla voce altri importi, un addebito illegittimo di euro 29,95 per Contributo assistenza telefonica Hardware/software. Riferisce inoltre che in data 16/07/2023 alle ore 17:28 contattava il servizio clienti telefonicamente che apriva ticket di segnalazione n. 9_735623395042, chiedendo per il rimborso della somma del Contributo assistenza telefonica Hardware/ software. L’operatore comunicava di procedere con accredito su fattura al predetto rimborso. L’istante inviava inoltre altro reclamo a mezzo pec in data 7/11/2023 con altra richiesta di rimborso del contributo di euro 29,95

illegittimamente addebitato. Richieste avanzate da parte istante, come da formulario : indennizzo economico quantificato in euro 300.00 per mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 16/07/2023, Data riscontro: 12/01/2024).

Posizione operatore: Con proprie deduzioni depositate nei termini previsti dal regolamento, l'operatore contesta la genericità dell'istanza in quanto mancata di uno dei requisiti di ammissibilità previsti dall'art. 6 della Delibera n. 203/2018/Cons, il quale espressamente prevede: Nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM devono essere indicati, a pena di inammissibilità: i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti. Evidenzia che parte istante non indica quale sia l'oggetto del contendere, il che impedisce alla società convenuta di predisporre un'adeguata difesa. L'oggetto del contendere relativo all'istanza di conciliazione verte sulla mancata risposta al reclamo di novembre 2023. Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si evidenzia che in data 08 novembre 2023 l'istante reclamava l'addebito di 29,95 euro presente sul conto di giugno 2023 relativo al contributo per assistenza telefonica su hardware e software. Il reclamo risulta regolarmente riscontrato in data 12.01.2024 e lavorato come fondato, infatti è stato effettuato un' accredito dell'importo contestato che è presente sul conto di febbraio 2024, il riscontro risulta regolarmente allegato anche da parte istante. Inoltre, l'operatore precisa che nonostante l'istanza Corecom si è conclusa con mancato accordo è stato comunque disposto l' accredito per il ritardo nel riscontro al reclamo di novembre 2023 per l'importo di 36,15 euro. Si precisa che la società convenuta come da normativa vigente ha 45 giorni di tempo per dare riscontro al cliente, pertanto la somma rimborsata pari ad € 36,15 corrisponde esattamente ai giorni di ritardo da calcolare successivamente ai 45 giorni previsti, per cui le doglianze dell'utente sono del tutto infondate. Chiede che la presente istanza sia da dichiarata inammissibile per cessata materia del contendere in quanto i rimborsi sono stati effettuati precedentemente sia all'avvio del presente procedimento, ma anche prima dell'avvio della procedura di conciliazione. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., atteso il rimborso già effettuato, pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

Motivazione del provvedimento: Preliminarmente si osserva che l'istanza è ammissibile e procedibile. Considerando che l'intera vicenda deve essere ricostruita e decisa sulla base di quanto dedotto e prodotto dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono. - E' evidente e documentalmente provato, previo deposito in piattaforma di idonea documentazione, che il reclamo telefonico del 16/07/2023 alle ore 17:28 al servizio clienti (ticket di segnalazione n. 9_735623395042), con cui viene richiesto il rimborso della somma del Contributo assistenza telefonica Hardware/software è stato regolarmente gestito e riscontrato dall'operatore : in data 16/07/2023 l'utente riceve risposta via sms, come da screenshot depositato agli atti stesso da parte istante. - Risulta inoltre provato dall'operatore l'avvenuto rimborso della somma contestata di euro 29,95 con la fattura di febbraio 2024 - Numero RTXXX4 - depositata agli atti. - Anche il reclamo inviato a mezzo pec in data 7/11/2023 con altra richiesta di rimborso del contributo di euro 29,95 risulta quindi regolarmente gestito dall'operatore con risposta pec del 12/01/2024 allegata agli atti. Si precisa inoltre che, successivamente alla istanza UG ed in seguito all'udienza del 18/03/24, Tim, in data 09/04/2024 comunica per iscritto all'utente di aver effettuato le opportune verifiche per la linea in oggetto è di aver quindi riconosciuto, ai sensi delle condizioni generali di contratto, l'importo di € 36,15 relativo alla mancata/ritardata gestione del reclamo del 7.11.2023. Comunica inoltre che: " l'importo di cui sopra verrà restituito mediante accredito che riceverà sulla prima fattura utile di prossima emissione". Ed infatti nella fattura di Maggio 2024 risulta accreditato anche il predetto importo quale indennizzo automatico riconosciuto per tardiva risposta al reclamo del 07/11/2023. Alla luce di quanto sopra esposto, l'istanza andrà senz'altro rigettata, avendo l'operatore rimborsato parte istante della somma di euro 29,95 quale Contributo assistenza telefonica Hardware/software, contabilizzato nella fattura di Febbraio 2024, oltre il pagamento della somma di euro 36,15 quale indennizzo automatico per tardiva risposta al reclamo del 7/11/2023, riconosciuto nella fattura Maggio 2024. Si dichiara cessata la materia del contendere. Trattandosi di rigetto, il valore del decum è da considerarsi pari a 0 €.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 10/04/2024, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Vincenza Vassallo