

DETERMINA 4 Fascicolo n. GU14/689733/2024**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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella 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;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 la deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell'art. 20, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte" e s.m.i.;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza della società XXX, del 03/07/2024 acquisita con protocollo n. 0184643 del 03/07/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue: "Sebbene sollecitato più volte anche con Pec senza risposta l'operatore persiste ad inviare fattura su 2a linea cessata inserendo i costi della linea opzionale di 15€ che oggi non esiste più sin da Gennaio scorso." Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede: 1) 500 euro

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta: "L'istante lamenta la prosecuzione da parte di TIM della fatturazione della numerazione aggiuntiva n. XXX della linea principale XXX nonostante l'utente ne abbia chiesto la cessazione a gennaio 2024 e chiede la corresponsione dell'importo di € 500,00. Dall'istruttoria eseguita da TIM è emerso che effettivamente la linea aggiuntiva n. XXX per un'anomalia di sistema è stata cessata solo in data 5.6.2024. Infatti, come emerge dalla fattura di Luglio 2024 il relativo canone è stato addebitato da TIM sino al 5.6.2024 (doc.n.2). A tale proposito si precisa che la Fattura di Agosto 2024 caricata dall'istante in Conciliaweb si riferisce ad altra linea, la n. XXX con agg. XXX non oggetto del presente Gu14. Nella fattura di Agosto 2024 della linea n. XXX l'addebito di € 5,00 per la numerazione aggiuntiva non c'è (doc.n.3) Si precisa inoltre che l'addebito per la numerazione aggiuntiva è pari ad euro 5.00. L'addebito di euro 10 è per la LINEA AGGIUNTIVA ovvero il secondo canale che nulla ha a che fare con la linea XXX: Linea aggiuntiva. L'opzione Linea Aggiuntiva consente al Cliente che lo richieda, di avere un secondo canale voce, associato alla numerazione principale, con cui poter effettuare o ricevere due chiamate in contemporanea, con chiamate illimitate e senza importo alla risposta. Numerazione aggiuntiva. L'opzione Numerazione Aggiuntiva consente al Cliente che lo richieda, di avere una seconda numerazione. L'Opzione Numerazione Aggiuntiva è attivabile:

- In abbinata con Opzione Linea Aggiuntiva, con la possibilità di effettuare o ricevere due chiamate in contemporanea, una per ogni numerazione, con chiamate illimitate e senza importo alla risposta.
- Associata alla numerazione principale, con la possibilità di effettuare una sola chiamata non in contemporanea, su due numerazioni differenti, con chiamate illimitate e senza importo alla risposta.

Si contesta poi la richiesta di corresponsione di € 500,00 in quanto al massimo da febbraio 2024 a maggio 2024 il canone addebitato da Tim è pari ad € 20,00. Non si comprende infine perché all'interno del presente Gu14 è presente un Gu5 relativo sempre all'altra linea, la n. XXX, che lo si ribadisce, è estranea all'utenza oggetto del presente procedimento. Alla luce di quanto esposto si conferma pertanto la correttezza dell'operato di Tim e che nulla è dovuto all'utente". L'istante ha poi ulteriormente replicato alla suddetta memoria del gestore.

1. Motivazione della decisione Sul rito. L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile. Nel merito. Preliminarmente l'Ufficio scrivente non può astenersi dall'evidenziare una violazione in capo a parte istante dei principi in materia di chiarezza e sinteticità degli atti; contrariamente a quanto previsto dall'art. 16, comma 3, del Regolamento di procedura le memorie e le dichiarazioni fatte dal ricorrente sono state rese in modo caotico e poco chiaro tanto da rendere la disamina delle argomentazioni esposte assai difficoltosa. Ulteriormente l'attività istruttoria dell'Ufficio è stata gravata dalla copiosa documentazione allegata, in gran parte non attinente all'oggetto del presente procedimento. Si precisa infatti che quest'ultimo riguarda esclusivamente la numerazione aggiuntiva XXX della linea principale XXX; pertanto non verranno affrontate problematiche afferenti alla linea XXX non sottoposte al prodromico tentativo di conciliazione (UG 683804/2024) e introdotte solo durante lo svolgimento del presente procedimento di definizione. Venendo ora all'unica richiesta avanzata ("€ 500"), va rilevata l'evidente genericità della stessa; tuttavia, solo in un'ottica di favor utentis, l'Ufficio ha reputato di poter considerare le domande poste in seno al prodromico procedimento di conciliazione, dalla parte così rappresentate: 1. Disattivazione immediata linea XXX; 2. Rimborso di quanto non dovuto inserito nelle ultime 6 fatture; 3. Rimborso costi per mancata risposta a pec come previsto da carta dei servizi Tim. Entrando pertanto nel merito si ritiene che la domanda sub 1) possa considerarsi superata in virtù della già intervenuta cessazione della numerazione aggiuntiva XXX, come dichiarato dal gestore e confermato dalla società attorea. Quanto alla richiesta posta sub 2), premesso ancora una volta il mancato adempimento dell'onere probatorio comunque gravante in capo alla parte attorea circa la precisa individuazione delle fatture e degli importi contestati, non ritenendosi assolutamente sufficiente l'indiscriminata allegazione di qualsivoglia documento fatturativo anche non attinente all'oggetto di causa, si ritiene, all'esito dell'istruttoria condotta, possano essere

prese in considerazione solo le fatture emesse da febbraio a giugno 2024, ovvero dal mese successivo alla dismissione della numerazione aggiuntiva XXX intervenuta nel “gennaio 2024” come dichiarato dalla società istante, fino alla effettiva cessazione della stessa, operata tardivamente da Tim il 5 giugno 2024. Si precisa inoltre che il solo importo erroneamente fatturato dal gestore è quello pari a € 5/mese, riguardante la numerazione aggiuntiva XXX di cui alla relativa omonima opzione (come ricavato dalle difese del gestore), non già l’importo pari a € 10/mese riferibile alla opzione “linea aggiuntiva” associata alla numerazione principale XXX, non oggetto di richiesta di cessazione. Pertanto, in parziale accoglimento della suddetta richiesta e fatti dovuti calcoli, si ritiene che il gestore sia tenuto a stornare ovvero rimborsare in caso di avvenuto pagamento la somma di € 20,83 (€ 5 x 4 mensilità oltre a € 0,83 quale quota parte ancora addebitata sulla fattura luglio 2024). Posta infine la genericità della richiesta avanzata sub 3), stante la mancata indicazione del reclamo che parte istante riterrebbe non riscontrato, l’Ufficio ha comunque esaminato le due comunicazioni datate 30 gennaio 2024 e 5 maggio 2024 allegate; le stesse, tuttavia, non sono meritevoli di indennizzo ai sensi dell’art. 12, comma 1, del Regolamento Indennizzi in quanto sprovviste di ricevuta di avvenuta consegna al gestore.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 03/07/2024, è tenuta a - stornare e/o rimborsare la somma di € 20,83; Respinge le richieste sub 1) e 3).

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
Cosimo Poppa