



CORECOM Puglia



del 22/11/2024

DETERMINA 82 Fascicolo n. GU14/593281/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[REDACTED] **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;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

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, sottoscritto in data 28 novembre 2017

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

VISTA l’istanza della società [REDACTED] del 10/03/2023 acquisita con protocollo n. 0069339 del 10/03/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari, per servizi di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: "Nel mese di gennaio 2018 l'istante aderiva alla proposta, offerta dal Centro TIM di Noci, avente ad oggetto l'acquisto del telefono smartphone "Huawei P30 PRO", codice IMEI 860945040536208, con pagamento a rate per il periodo di 30 mesi, relativa all'utenza mobile consumer 338****79. In definitiva parte istante, previa la corresponsione dell'importo mensile di € 27,99, avrebbe acquistato a rate il su indicato smartphone ed in più avrebbe usufruito del profilo tariffario; nello specifico l'utente, versando l'importo mensile di € 20,00 a partire dal mese di gennaio 2018 fino al mese di luglio 2020, avrebbe ottenuto l'acquisto del telefono smartphone "Huawei P30 PRO". L'utente, dunque a partire dal mese di agosto 2020, avrebbe solo ed unicamente versare l'importo mensile di € 7,99, quale corrispettivo del profilo tariffario. Orbene il mio assistito provvedeva a versare regolarmente il ridotto importo mensile fino al termine convenuto. Tuttavia l'istante riscontrava che, a partire dal mese di agosto 2020, la società TIM continuava a fatturare e contestualmente ad incassare dal proprio conto corrente l'importo mensile di € 20,00, relativo alla rata del su indicato smartphone, nonché vari addebiti non meglio precisati. I su indicati addebiti erano da ritenersi illegittimi, atteso che l'utente, a partire dal mese di agosto 2020, era tenuto unicamente a versare, come contrattualmente pattuito, il solo importo di € 7,99, quale corrispettivo del profilo tariffario. Nel mese di agosto 2020 parte istante, pertanto, contattava il Servizio Clienti TIM e disconosceva gli addebiti illegittimamente prelevati dalla società TIM; lo stesso richiedeva il rimborso dei ridotti importi, oltre agli indennizzi previsti per legge. L'utente tuttavia non riceveva alcun riscontro. Anzi parte istante continuava a rilevare che la società TIM continuava a fatturare e ad incassare dal proprio conto corrente l'importo mensile di € 20,00, quale corrispettivo della rata del su indicato smartphone, nonché vari addebiti non meglio precisati. Nello specifico l'utente rilevava che in alcuni mesi la società TIM fatturava ed incassava per ben 2 volte l'importo di € 20,00, relativo alla rata del su indicato smartphone, nonché l'importo di € 7,99, quale corrispettivo del profilo tariffario. Ebbene parte istante, ogni volta che riscontrava i ridotti addebiti sul proprio conto corrente, contattava il Servizio Clienti TIM e contestava i ridotti importi e ne richiedeva il rimborso, oltre agli indennizzi previsti per legge. In definitiva parte istante ha rilevato che la società TIM ha prelevato ad oggi dal proprio conto corrente un importo pari ad € 590,96. Nonostante numerosi reclami telefonici e scritti (al riguardo si allega reclamo scritto inoltrato, a mezzo posta elettronica certificata, alla società convenuta in data 26.04.2022), l'utente non otteneva alcun riscontro in ordine alle suindicate problematiche. Va aggiunto che in data 24.03.2022, l'istante ha inoltrato, a mezzo posta elettronica certificata, alla società convenuta richiesta di copia del contratto d'acquisto del telefono smartphone "Huawei P30 PRO". Anche questa volta l'utente, tuttavia, non ha ad oggi ricevuto alcun concreto riscontro. In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. la sospensione temporanea della riscossione del pagamento di tutto l'insoluto ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società TIM, fino alla conclusione della definizione della ridetta controversia; II. lo storno integrale di tutto l'insoluto ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società TIM; III. la sospensione dell'addebito mensile di euro 20,00, quale corrispettivo della rata del su indicato smartphone, nonché dei vari addebiti non meglio precisati; IV. il rimborso dell'importo complessivo di euro 690,96 illegittimamente prelevato dalla società TIM; V. l'importo di euro 4.000,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; VI. l'importo di Euro 300,00 a titolo di spese della procedura.

L'operatore, con la propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "In riferimento alla presente istanza di definizione si eccepisce l'inammissibilità dell'istanza in quanto da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, l'utenza telefonica in oggetto non è associata ad alcun piano di rateizzazione del 2018. L'ultima offerta rateizzata risale al 2016 ed è stata regolarmente pagata. Effettuando la ricerca con il numero di carta di credito depositata in conciliaweb, a sistema risulta registrato a nome di ***** titolare dell'utenza 333****71, il contratto di rateizzazione RT557-ET 49 PROMO TELEFONO 20 30 MESI. Nello specifico tale offerta permette l'acquisto di uno smartphone al costo di € 20/mese per 30 mesi. In allegato il contratto regolarmente sottoscritto. A fronte di ciò appare palese l'inammissibilità dell'istanza in quanto le doglianze sollevate si riferiscono ad altra utenza telefonica, per la quale non risulta esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione, per tale ragione se ne chiede l'archiviazione. Si deve evidenziare, altresì, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del

contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta e gli addebiti risultano essere corretti a fronte di un contratto di rateizzazione regolarmente sottoscritto. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., 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."

In via preliminare, non può accogliersi l'eccezione di inammissibilità sollevata dalla parte convenuta nella memoria difensiva, atteso che l'istanza di definizione contiene tutte le informazioni di cui agli artt. 14, comma 3, e 6, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 358/22/CONS; inoltre, nel merito, la presente controversia afferisce, in particolare, alla contestazione di addebiti relativi all'utenza telefonica intestata all'istante (338*****79), già oggetto di procedura di conciliazione. Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei termini e per le motivazioni di seguito precisati. Con riferimento alle richieste sub I), sub II), III) e IV), che possono trattarsi congiuntamente, si osserva quanto segue. L'istante riferisce di aver effettuato nel mese di gennaio 2018 l'acquisto dello smartphone "Huawei P30 PRO", con pagamento rateale per un periodo di 30 mesi, per l'importo mensile complessivo di € 27,99, comprensivo dell'importo di € 20,00 per ciascuna rata e di € 7,99 relativo al profilo tariffario. Al riguardo, l'istante contesta di aver continuato a ricevere, dal mese di agosto 2020, addebiti mensili dell'importo di € 20,00, relativi allo smartphone, nonché ulteriori addebiti non giustificati. Di contro, la parte convenuta assume l'assenza di un piano di rateizzazione del 2018, e la sussistenza, viceversa, in ordine all'utenza telefonica oggetto di contestazione, di un'offerta rateizzata risalente al 2016, regolarmente pagata. Inoltre il gestore sottolinea la presenza di un altro contratto di telefonia mobile collegato all'acquisto di un uguale smartphone Huawei P30 PRO ma su altra linea (333*****71), datato 26.10.2019, con uguale piano di rateizzazione (30 mesi per € 20,00 mensile) firmato dal medesimo istante e recante gli estremi della carta di credito dello stesso, ma registrato a nome di altro utente omonimo. Di tale contratto il gestore ha fornito evidenza contestualmente al deposito delle memorie difensive. Con memorie di replica, l'istante non ha negato l'esistenza del contratto menzionato dal gestore bensì ha sottolineato l'irrelevanza probatoria in ordine al caso di specie e ha fornito copia della lista di movimenti della propria carta di credito dal 01.08.2020 a marzo 2022, da cui risultano addebiti mensili di € 20,00. Ciò premesso, deve rilevarsi che in atti non risulta prodotto il contratto asseritamente associato all'utenza 338*****79, richiesto dall'istante con mail inoltrata soltanto in data 24.03.2022, a distanza di oltre 4 anni dall'asserito acquisto di gennaio 2018. Si osserva, altresì, che la lista di movimenti bancari prodotta dall'istante non reca alcun espresso riferimento all'utenza oggetto di contestazione, di talché non è possibile inferire l'automatica associazione al piano di rateizzazione asseritamente sottoscritto nel 2018. Inoltre l'istante non ha fornito evidenza né puntuale indicazione di fatture o altro documento contabile né degli ulteriori addebiti non dovuti. Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. A tal proposito, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). Inoltre, l'Autorità ha stabilito che: "Allorquando l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né all'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze e nulla è prodotto in replica all'eccezione sollevata dall'operatore, deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza medesima e, pertanto, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento" (cfr. Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR). Alla luce delle osservazioni che precedono, le richieste in esame non possono trovare accoglimento. Con riferimento alla richiesta sub V) da intendersi in ottica interpretativa e in considerazione della memoria di replica dell'istante, quale richiesta di indennizzi per attivazione di servizi non richiesti e per mancata risposta al reclamo, si osserva quanto segue. La prima richiesta non può trovare accoglimento, in quanto il caso di specie non risulta sussumibile nell'ipotesi di attivazione per servizi non richiesti, riguardando piuttosto l'ipotesi di indebita fatturazione. Viceversa, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo può trovare accoglimento, atteso che non v'è evidenza di riscontro dell'operatore al reclamo formale inviato con pec del 26.04.2022. Può pertanto riconoscersi, in favore dell'istante, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo ex art. 12, comma 1, dell'All. A alla delibera

n. 347/18/CONS (Regolamento indennizzi). Ai fini della quantificazione, il termine iniziale è da identificarsi nel trentunesimo giorno successivo alla proposizione del suddetto reclamo, come previsto da carta dei servizi dell'operatore convenuto, e dunque nella data del 27.05.2022. Il termine finale è da identificarsi nella data di deposito dell'istanza di conciliazione, primo momento utile in cui le parti hanno avuto modo di interloquire, ossia nella data del 01.08.2022. Considerata la misura di € 2,50 pro die prevista dall'art. 12 del Regolamento indennizzi, dato l'arco temporale indennizzabile di n. 66 giorni, l'indennizzo da corrispondere è pari all'importo complessivo di € 165,00 (centosessantacinque/00). La richiesta sub VI) non può essere accolta stante la gratuità del presente procedimento e l'assenza di spese documentate.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/03/2023, è tenuta a corrispondere, tramite bonifico bancario in favore dell'utente, l'importo complessivo di € 165,00 (centosessantacinque/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

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
GIUSEPPE MUSICCO