

DETERMINA Fascicolo n. GU14/515823/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA f. cxxx - TIM SpA (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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito “Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza della società fabio compagni, del 07/04/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, Soc. F. Cxxx, cliente della Soc. Tim S.p.a., denunciava l’illegittimo addebito da parte del gestore, nella fattura n.8W00070310, di importi non dovuti sotto la voce “consegna elenchi telefonici”, servizio a pagamento mai richiesto, nè mai attivato, e sotto la voce “addebito rata router wi-fi”, che, in base a quanto stabilito in sede di stipula del contratto, doveva essere ricompresa nell’offerta. L’istante pertanto, provvedeva a contattare più volte il servizio clienti, che però non forniva spiegazioni in merito al disservizio subito. Stando così le cose, la società istante si vedeva costretta altresì, ad inoltrare diversi reclami a mezzo pec (in data 13.3.20, in data 7.7.20 ed in data 27.2.21), ai quali però l’operatore non forniva riscontro alcuno. L’utente

chiedeva quindi: “il rimborso della voce di “consegna elenchi telefonici“ e “addebito rata router wi fi“ addebitati in fattura numero 8W00070310 - si richiede indennizzo per ATTIVAZIONE SERVIZI NON RICHEISTI QUALI “ consegna elenchi telefonici “ e “addebito rata router wi-fi“ - si richiede indennizzo per indebita fatturazione e mancata trasparenza - si richiede indennizzi da regolamento AGCOM - si richiede indennizzo per mancata risposta reclamo e riscontro scritto - si richiede indennizzo per rimborso spese procedura”. La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall’istante ammontava ad € 1.250,00.

Si costituiva la Tim S.p.a. eccependo l’infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, per i seguenti motivi: “...Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti e assenza di allegazioni probatorie in punto di storno. Le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, totalmente prive di riscontro documentale. In particolare, la parte istante sostiene di aver subito l’attivazione di condizioni differenti da quelle approvate al momento dell’attivazione di nuovo impianto. A dire dell’istante, infatti, TIM avrebbe attivato il servizio “consegna elenchi telefonici” e addebitato il costo di un modem senza l’assenso dell’istante. 2 Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all’operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare la data in cui TIM avrebbe reso operativo il piano contestato e la durata della fatturazione asseritamente illegittima. Il sig. Cxxx, inoltre, non ha indicato la linea oggetto di contestazione né, tantomeno, l’ammontare delle somme non dovute da stornare; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. Ad ogni buon conto, TIM eccepisce l’infondatezza e la mancanza di prova delle allegazioni avversarie; l’istante, invero, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. L’istante, infine, non ha depositato nemmeno la copia di tutte le fatture contestate per le quali viene richiesto lo storno/rimborso, né la prova del relativo pagamento...Controparte, dunque, non ha adempiuto l’onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate. 2) Infondatezza delle doglianze in punto di malfunzionamenti sulla linea. Applicazione delle condizioni approvate dall’istante. Insussistenza 3 dei presupposti per la liquidazione d’indennizzi e per il riconoscimento di storni. Anche nel merito, le doglianze avversarie sono infondate e non trovano alcuna conferma nei sistemi di TIM. Infatti, da verifiche interne, sull’anagrafica dell’istante, è presente la seguente situazione: a nome dell’istante veniva attivata una utenza TUTTOFIBRA, a seguito di ordine espletato il 25/10/2018. Alla numerazione era abbinato apposito router WIFI, come espressamente richiesto ed approvato dall’istante nella proposta sottoscritta il 25/09/2018 (Doc.1): La linea veniva attivata e l’istante fruiva della stessa e dell’apparato abbinato, senza mai inoltrare reclami o contestazioni, se non in data successiva al recesso, avvenuto per migrazione dal mese di febbraio 2020. Alla luce di quanto sopra è evidente come l’impianto, il piano contrattuale attivato da TIM e i relativi servizi, risultino gli unici richiesti e voluti dalla parte istante e come, per l’effetto, le doglianze avversarie siano, dunque, totalmente destituite di fondamento. Nessuna censura può essere mossa nei confronti di TIM, che non ha fatto altro che adempiere diligentemente e tempestivamente al contratto siglato con la parte istante. In ragione di ciò, tutte le fatture emesse da TIM per la linea sono integralmente legittime e dovute e, come tali, dovranno restare a carico di parte istante che sarà, dunque, tenuta al saldo dell’insoluto a sistema fino alla fine del ciclo di fatturazione, allo stato ammontante ad €119.30. Al pari infondata la richiesta di liquidazione di un indennizzo. Dalla ricostruzione poco sopra operata è, infatti, emerso come TIM abbia tenuto un comportamento corretto ed abbia puntualmente applicato le sole condizioni contrattuali concordate con l’istante. L’esponente società non ha in 4 nessun modo determinato l’insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell’indennizzo. Peraltro, come già rilevato, a sistema non si rinvergono comunicazioni o segnalazioni idonee, con le quali la controparte lamenti l’applicazione di condizioni differenti da quelle approvate, prima del recesso. A ciò si aggiunga che, comunque, l’operatore ha costantemente riscontrato con missive scritte, indirizzate all’istante, ogni doglianza sollevata dallo stesso (Doc.2-5), anche riconoscendo il rimborso della somma di €5.00 addebitata per la consegna elenchi (cfr. Doc.2). Non sussistono, pertanto, i presupposti per riconoscere a favore dell’istante gli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Ogni richiesta di controparte dovrà pertanto essere rigettata...”.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall’art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l’istanza può essere accolta, nei termini seguenti. Lamenta l’odierna istante l’indebita attivazione da parte dell’operatore, nella fattura n.8W00070310,

del 6.2.20, per € 108,78, di un servizio non richiesto: “consegna elenchi telefonici” e l’addebito delle rate per l’acquisto del router wifi, alla voce: “addebito rata router wi-fi”. Denuncia inoltre la società istante, la mancata risposta del gestore ai numerosi reclami al medesimo inoltrati in data 13.3.20, in data 7.7.20 ed in data 27.2.21. Eccepisce in risposta l’operatore, l’infondatezza e la genericità nella descrizione dei fatti fornita dall’istante - ed infatti, non sarebbe stata indicata la data in cui Tim avrebbe reso operativo il piano contestato, la durata della fatturazione presunta illegittima e l’ammontare delle somme di cui viene richiesto lo storno-, l’assenza di allegazioni probatorie -circa gli addebiti in contestazione, circa la fonte negoziale del rapporto, circa la copia delle fatture contestate ed il relativo pagamento-, l’assenza di comunicazioni o segnalazioni idonee, con le quali la controparte lamenta l’applicazione di condizioni differenti da quelle approvate prima del recesso, nonché la sussistenza ancora oggi di un insoluto di € 119,30 a carico della controparte. Preliminarmente una considerazione. L’art. 14, comma 4, del Regolamento indennizzi prevede che: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.” Qui il primo reclamo, del 13.3.2020, è successivo alla migrazione verso altro gestore rendendo, di fatto, impossibile all’operatore riparare al lamentato disservizio. Non solo. Dalla fattura in atti si legge che la rata del router è la n. 8/24. Ben avrebbe potuto, l’utente, prima della migrazione, reclamare entro tre mesi dalla prima fattura il disservizio e consentirne la soluzione. Senza considerare che, a ben vedere, né la consegna elenchi né la vendita rateale del router possono essere qualificati come “servizi non richiesti”. E difatti la prima è una voce “una tantum” annuale che non dà diritto ad indennizzo bensì al rimborso della sola somma. Il router, invece, non è un servizio bensì un apparato per il quale può trovare applicazione, in via analogica, la norma di cui all’art. 9 comma 2, e quindi il riconoscimento della somma di € 25,00. Lamenta ancora l’istante l’attivazione del piano tariffario “Tim Tutto Fibra” anziché TIM TUTTO +Router”. Anche la richiesta non è meritevole di accoglimento in quanto non oggetto di reclamo, pertanto non indennizzabile, né durante la vigenza contrattuale né successivamente. Eccepisce altresì, l’odierno istante la mancata risposta da parte dell’operatore ai reclami inviati. Invero, l’operatore ha provveduto a depositare in atti delle risposte sia pur senza prova dell’avvenuta ricezione da parte dell’istante. A tale proposito, ci si riporta a quanto prescritto dall’art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, nella quale è espressamente stabilito che la risposta al reclamo deve essere in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: “La risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l’utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell’utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all’art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP per l’evidente fine di dare all’utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell’operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato”. Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che “meritano l’accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell’indennizzo per la mancata risposta ai reclami” (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). L’utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, ci si riporta all’art.12 dell’allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che “L’operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00”. Tutto quanto sopra considerato per l’effetto, l’operatore sarà tenuto ad indennizzare l’istante per la mancata risposta al reclamo, dell’importo di € 300,00, dal momento che il calcolo pro die risulta essere superiore al tetto regolamentare.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 07/04/2022, è tenuta a rimborsare all’istante la somma di € 5,00 contabilizzata a titolo di “consegna elenchi telefonici” nonché la somma di € 25,00 ex art. 9, comma 2, del Regolamento indennizzi nonché a corrispondere l’indennizzo di € 300,00 a titolo di mancata risposta al reclamo.

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
Roberto Rizzi

f.to