

DETERMINA Fascicolo n. GU14/667442/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Lxxx Sxxx****xxx - SRL - 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;

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 Lxxx Sxxx xxx - SRL, del 07/03/2024 acquisita con protocollo n. 0073081 del 07/03/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l'istanza di definizione la società Lxxx Sxxx xxx, per tramite della A.E.C.I. Lazio, ha lamentato nei confronti di Telecom spa: "Ai primi di settembre 2023 riceveva richiesta di pagamento per fatture insolite inerenti numerazioni (0xxxxxxxx - 0xxxxxxxx) che erano già state oggetto di precedente procedimento corecom favorevole a parte istante. A metà settembre 2023 si inviava relativo reclamo pec di contestazione che rimaneva però inevaso da parte del gestore. Ultimamente sta ricevendo solleciti di pagamento da parte del recupero crediti per le somme di cui sopra che non sono dovute!" In base a tali premesse e produzioni, ha richiesto: "STORNO

INSOLUTO IN ESSERE INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA AL RECLAMO INDENNIZZI VARI SPESE DI PROCEDURA".

L'operatore, con la memoria depositata, ha eccepito la genericità ed infondatezza delle contestazioni chiedendo il rigetto dell'istanza.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. L'istante chiede lo storno della fatturazione di cui al sollecito di pagamento in atti in quanto oggetto di precedente accordo in seno al procedimento GU14 501486/2022. Il gestore contesta la validità del reclamo depositato in atti e fa dipendere dalla mancata produzione delle fatture l'illegittimità della pretesa. La domanda dell'istante è, invece, pienamente fondata e meritevole di accoglimento. Il formulario del procedimento GU14 501486 aveva il seguente contenuto: "Codice cliente o Numero contratto: 099317448156-099317458297-088802659658-099289483544-04923171005-888010741946 Cliente TIM da illore tempo. A fine anno 2019, visto i continui aumenti unilaterali sui costi di fatturazione richiedeva un cambio del proprio piano tariffario/condizioni di costo al fine di ottenere un risparmio in termini economici. A tal fine gli veniva consigliato di eliminare la linea secondaria e di rimanere solo con quella principale 064819264 valevole per la linea voce+dati. A inizi 2020 TIM procedeva al cambio, ma senza alcun preavviso o comunicazione al riguardo, sostituiva il vecchio modem/router di cui pagava le rate in fattura con un nuovo mai richiesto riprendendosi quello vecchio. Successivamente riceveva fatture di chiusura inerenti il vecchio piano e la vecchia linea con addebiti anomali inerenti a servizi mai richiesti (tra cui bonus fedeltà, Super Digital, Tim safe web, ecc.), a penali non dovute e lecite nonché ad acquisto Router Wifi peraltro non più in proprio possesso! Immediatamente contestava il tutto non procedendo al pagamento delle stesse fatture! Contestualmente a quanto sopra descritto parte istante riceveva e riceve fatturazione doppia inerente i contratti con codici cliente 099317448156 associato alla linea 0xxxxxxxx (???) e 099317458297 (relativo alle linee 0xxxxxxxx (richiesta) e 0xxxxxxxx - mai avuta e richiesta - associate a loro volta alla linea 0xxxxxxxx) per un costo medio mensile di € 115,00 circa, notevolmente elevato rispetto a quanto proposto a dicembre 2019! Infatti si evidenzia che parte istante ha un unico locale sito in Roma che svolge attività di ristorazione e null'altro; pertanto ha sempre necessitato di una semplice linea voce + internet e nient'altro ma a quanto pare ha sempre pagato somme esorbitanti per servizi non richiesti e non funzionali alla sua attività! Dulcis in fundo, parte istante riceve dal lontano ottobre 2018, fatture con relativi addebiti su c/c anche per la numerazione 3xxxxxxxx relativamente a una sim dati di 5 giga che non ha mai richiesto e mai nè ha avuto possesso! Al riguardo si inviava a febbraio 2020 richiesta di cessazione visto quanto sopra ma nonostante ciò sta continuando a ricevere comunque le fatture inerenti così come per il contratto collegato al codice cliente 099289483544 ormai cessato da illore tempo (le fatture contengono voci di costo per le rate del contributo attivazione Fedeltà???). A nulla sono valsi i reclami in merito. Ad oggi riceve solleciti di pagamento per fatture non dovute ed infine non ha mai ricevuto alcun rimborso per le somme pagate e non dovute al pari di quelle per la famosa fatturazione a 28 gg." In merito alle numerazioni oggetto del formulario, in data 5.7.2022, è stato raggiunto il seguente accordo: "...Il gestore Tim Spa, per mero spirito conciliativo e senza assunzione di responsabilità, si impegna a stornare l'insoluto esistente sui contratti facenti capo all'istante fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese". Le numerazioni oggetto della pretesa creditoria del gestore fanno parte dell'accordo del 5.7.2022 e meritano di essere stornate. L'istante chiede l'indennizzo per mancata risposta alla pec di reclamo del 15.9.2023, in atti, e consegnata al gestore. Spetta, pertanto, all'istante un indennizzo per la mancata risposta ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, Allegato A, Del. 73/11/Cons. e ss.mm.ii nella misura massima di € 300,00.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 07/03/2024, è tenuta a stornare l'insoluto esistente sulle linee 0xxxxxxxxx – 0xxxxxxxxx fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese nonché a corrispondere la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo da 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