AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n° 26

XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/49992/2018)

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 18.03.2020;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l' Autorita per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 26/11/2018 acquisita con protocollo n. 0206050 del 26/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXX XXXX in relazione ai fatti che ci occupano ha rappresentato in sintesi che « nel mese di agosto, dell'anno 2017, veniva contattato dalla Telecom tramite operatore call center, e stipulava un contratto di fornitura dei servizi di linea internet e telefonica ad un costo promozionale di euro 29,00/mese, secondo la formula "Tutto Incluso". - Dal 16/09/2017, riceveva per la linea domestica fatture di euro 114,00 ed euro 111,80 per bimestre, relative a servizi anomali denominati "TUTTO VOCE" e "Alice 7 Mega". - Con reclamo n. 26930304420, comunicava all'operatore del servizio clienti, che rispondeva dalla Romania, n. 073, la difformità delle fatture rispetto al piano tariffario concordato di euro 29,00/mese, ma l' operatore non forniva alcuna informazione o motivazione chiara in merito ai fatti. - In data 16/03/2018, conveniva per la prima volta Telecom innanzi al Co.Re.Com., che restituiva le somme indebitamente ricevute, senza modificare i suddetti servizi anomali applicati sulla linea domestica oggetto del presente contenzioso. - In data 26.06.2018 depositava nuova istanza di conciliazione. In data 28/06/2018, esponeva nuovamente reclamo mediante P.E.C., anch'esso privo di alcuno riscontro. Sennonché, il 29/06/2018, Telecom disattivava i servizi di linea internet e telefonica per giorni tre. In data 09/11/2018, si è svolta, per la seconda volta, l'udienza di conciliazione con Telecom innanzi al Co.re.com, al fine di ottenere la restituzione dell'indebito corrisposto, nella parte eccedente gli euro 29,00/mese e il ripristino della situazione quo ante per come concordato nel mese di Agosto, dell'anno 2017, ma la stessa compagnia telefonica denegava la richiesta e veniva sottoscritto un verbale di mancato accordo » In base a tali premesse ha richiesto: 1. indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, a far data dal 16/09/2017; 2. indennizzo per mancata risposta ai reclami; 3. indennizzo per illegittima sospensione della linea; 4. rimborso delle somme maggiormente pagate; 5. rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A. per il procedimento de quo, nei termini previsti dal Regolamento, ha prodotto memoria e documentazione difensiva a supporto della propria posizione, ha partecipato all'udienza di conciliazione ed a quella di discussione. In sintesi, in riferimento alla presente istanza di definizione ha rappresentato che, da

verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, in data 16.03.18 è stato raggiunto presso il Co.Re.Com Sicilia un accordo di conciliazione con il quale, la società, a titolo meramente conciliativo e senza ammissione di responsabilità, riconosceva lo storno delle fatture n. RV05204314/17 di € 114.02, n. RV00212027/18 di € 111,80, e n. RV00842010/18 di € 103,80 e pertanto provvedeva ad emettere lo storno di tale fatture. Successivamente, a seguito di ciò non rileva segnalazioni in merito agli addebiti in fattura, né richieste da parte dell'utente circa la variazione del piano tariffario. Rappresenta che, in base alle condizioni generali di contratto i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati entro "i termini di scadenza della fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa", evenienza che non risulta essersi verificata nel caso di specie: dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di scritti indirizzati alla società convenuta con i quali l'istante abbia lamentato addebiti in fattura. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi neanche, ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Sulla base di quanto rappresentato, ritenendo di non avere responsabilità contrattuali, la Telecom Italia S.p.A., asserisce che 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.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si dichiara, l'inammissibilità delle richieste formulate nell'istanza di definizione nella parte in cui queste non abbiano formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione; dal formulario UG presentato in data del 26.06.2018 si rileva che le richieste formulate sono state quelle di conformare la fatturazione al piano tariffario concordato, avere rimborso delle somme maggiormente pagate e di avere una somma a titolo di risarcimento (quest'ultima, in favor utentis viene letta come richiesta di indennizzo per il disagio subito). Pertanto l'istanza proposta nei confronti di TIM S.p.A. soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti del vigente Regolamento solo relativamente alle richieste già proposte in sede di conciliazione e di cui al sub 1) che sempre in favor utentis viene letta come richiesta di indennizzo, a far data dal 16/09/2017, per avere avuto applicato un piano tariffario diverso da quello concordato e di cui al sub 4) tendente ad avere il rimborso delle somme maggiormente pagate e quindi la controversia in argomento viene circoscritta alla contestazione di addebiti difformi da quelli pattuiti relativamente all'utenza n. XXXXXXXX e per essa alla richiesta di un indennizzo dal 16/09/2017 al 26.11.2018 (data di presentazione istanza di definizione). Le altre richieste vengono ritenute inammissibili in quanto non sono state oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. Le richieste ammesse, alle luce di quanto emerso dalle risultanze istruttorie, in coerenza con precedenti pronunce da parte dell'Autorità e di altri Co.re.Com, vengono accolte nei limiti di seguito precisati. Atteso che la

società convenuta non ha addotto alcuna motivazione relativamente alla applicazione di profilo tariffario diverso da quello convenuto contrattualmente, è pacifico tra le parti che la fatturazione ha presentato costi difformi da quelli concordati e pertanto si accoglie la richiesta dell'istante di cui al sub 4) e si fa obbligo alla convenuta, tenuta ad applicare correttamente le condizioni contrattuali concordate, a regolarizzare la posizione contabile ed amministrativa dell'istante, nei limiti dei maggiori costi addebitati rispetto a quelli negoziati, mediante il rimborso degli addebiti in eccedenza e lo storno di eventuali importi allo stato insoluti: detti adempimenti dovranno essere effettuati ad iniziare dalla revisione della fattura RV-01746904/18 e per tutti gli importi fatturati successivamente sino alla data della presentazione dell'istanza di definizione al netto di eventuali accrediti/note di credito emesse. Altresì, per le motivazioni sopra evidenziate, si accoglie la richiesta di cui al sub 1) per cui TIM S.p.A , per avere applicato un profilo tariffario non richiesto, dovrà corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art.9 dell'allegato A della delibera 347/18 CONS s.m.i. dal 16.09.2017 (data indicata dall'istante) al 26.11.2018 (data di presentazione dell'istanza di definizione) per un totale di giorni 436 moltiplicati per € 2,50 al giorno e per un importo totale di €1090,00 (euro millenovanta/00). Infine per quanto previsto dal Regolamento appare equo liquidare in favore dell'istante, l'importo di € 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura considerato che lo stesso ha partecipato alle udienze, di conciliazione ed a quella di discussione avvalendosi dell'assistenza legale.

DELIBERA

Articolo 1

1. TIM SpA, tenuta ad applicare correttamente le condizioni contrattuali sottoscritte, per i motivi sopra indicati, dovrà corrispondere a mezzo di assegno o bonifico, al sig. XXXX XXXX per l'istanza di cui al GU14/49992/2018, la somma di € 1090,00 (euro millenovanta/00) a titolo di indennizzo per avere applicato un profilo tariffario non richiesto: detto importo dovrà essere maggiorato degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza al soddisfo; altresì TIM S.p.A. è tenuta, nei limiti dei maggiori costi addebitati rispetto a quelli negoziati, a regolarizzare la posizione contabile ed amministrativa dell'istante, mediante il rimborso degli addebiti in eccedenza e lo storno di eventuali importi allo stato insoluti: detti adempimenti dovranno essere effettuati ad iniziare dalla revisione della fattura RV-01746904/18 e di tutti gli importi fatturati successivamente sino alla data della presentazione dell'istanza di definizione al netto di eventuali accrediti/note di credito emesse; le somme rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza al soddisfo. Ogni ulteriore richiesta è rigettata. La società resistente è tenuta ad ottemperare la presente delibera entro gg.60 dalla notifica della stessa.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo, 18.03.2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata ***Astone***