AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 156/2022

[redacted] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/458510/2021)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 20/09/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.";

VISTO l'accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislativa e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante "Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni";

VISTA la convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: "Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata";

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 modificata, 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", di seguito denominato Regolamento, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante "Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l'istanza di [redacted] del 21/09/2021 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza fissa n. [redacted], mediante formulario GU14, acquisito al protocollo in data 21.09.2021, ha lamentato nei confronti di TIM Italia S.p.A., il mancato rispetto del verbale di accordo del 06.08.2020 intervenuto tra le parti e relativo al procedimento di conciliazione UG/312631/2020.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

a. "L'istante in data 19 Gennaio 2021 a mezzo email PEC contestava gli illegittimi interessi moratori pari a Euro 0,46 presenti nella fattura TIM [redacted] emessa il 16 Gennaio 2021 ma disponibile in APP MyTim solo a partire dal 19 Gennaio 2021. L'utente provvedeva quindi a chiarire la propria posizione indicando che gli interessi moratori addebitati da TIM S.p.A. nella fattura summenzionata erano di tipo illegittimo, dato che l'importo, le tempistiche di pagamento parziale e le modalità della fattura TIM [redacted] (Luglio 2020) furono già chiarite mediante apposito verbale UG/312631/2020 emesso in data 06 Agosto 2020 e pagato l'importo dovuto in data 24 Settembre 2020.

b. L'operatore non provvedeva a dare alcun tipo di riscontro nonostante l'inoltro delle comunicazioni a mezzo PEC, corredati di apposito documento d'identità, e

nonostante sia superata la tempistica massima di risposta pari a 30gg (CGA TIM) e 45gg (AGCOM), mentre provvedeva ad incassare interamente l'intero importo della fattura [redacted] in data 08 Febbraio 2021 per un importo pari a Euro 30,35, data la precedente attivazione del servizio di domiciliazione bancaria, quindi appropriazione indebita".

Ad integrazione dell'istanza introduttiva ha, inoltre, depositato le seguenti note precisando che: "Tim S.p.A. NON ha mai dato riscontro al reclamo. Si contesta, pertanto anche la MANCATA RISPOSTA ALLA EMAIL PEC del 19 Gennaio2021 per oltre 45gg mai giunta in questa sede in alcuna forma né mezzo", evidenziando che "La normativa vigente equipara, ex art. 48 D.Lgs. 7 marzo 2005, n 82, l'invio della e-mail certificata all'invio di una raccomandata A/R, la cui disciplina particolareggiata è peraltro rinvenibile nel D.P.R. 11 febbraio 2005, n.68, (CoReCom Toscana, con Determinazione n. 6 del 19 Maggio 2016) (…)".

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

i) "Il rimborso della somma contestata (EURO 0,46) già saldata a mezzo domiciliazione bancaria in data 08 Febbraio 2020"

ii) "L'indennizzo di € 300,00 per mancata risposta ai reclami (dal 19 Gennaio2021), Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS".

- Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 300,46.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A., nel rispetto dei termini procedimentali, con memoria acquisita al protocollo n.0444179 in data 12.11.2021, ha precisato che: "In riferimento alla presente istanza di definizione si ritiene necessario per sensibilizzare codesta Autorità, far presente che per l'istante Sig. [redacted] sono presenti svariati procedimenti per i motivi più vari ma spesso anche irreali e pretestuosi come da schermata allegata.

Sono stati riconosciuti molteplici indennizzi a volte anche solo per mera conciliazione. In merito all'oggetto del contendere si evidenzia che l'addebito relativo all'indennità di ritardato pagamento è legittimo in quanto disciplinato dalle condizioni generali di abbonamento.

L'art. 19 delle C.G.A. espressamente stabilisce che: "1. In caso di ritardato pagamento degli importi addebitati in Fattura alla scadenza ivi indicata, il Cliente deve versare a TIM un'indennità di ritardato pagamento a titolo di penale pari: al 2% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza, oppure; al 4% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 16° al 30° giorno solare

successivo alla data di scadenza, oppure; al 6% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dopo il 30° giorno solare dalla data di sca-denza; l'applicazione della predetta indennità del 6% sarà effettuata sino alla risoluzione contrattuale.".

Ha evidenziato che "anche l'oggetto della presente istanza è pretestuoso, e nonostante la correttezza degli addebiti Tim Spa ha riconosciuto il rimborso di € 0.46 per indennità di ritardato pagamento nonché la somma di € 94,43 per la ritardata risposta al reclamo.

Appare evidente che la presente istanza è da dichiarare inammissibile per cessata materia del contendere in quanto lo storno è stato effettuato precedentemente sia all'avvio del presente procedimento, ma anche prima dell'avvio della procedura di conciliazione.

L'orientamento giurisprudenziale prevede che "chi intende agire in giudizio deve avere un interesse a «ottenere un risultato utile giuridicamente apprezzabile……".

L'interesse in questione è condizione o presupposto processuale dell'azione, ossia è un requisito per l'esame del merito della domanda e, pertanto, deve sussistere quando il giudice emette il provvedimento decisorio".

Nel caso di ciò un'eventuale decisione da parte di codesta Autorità sarebbe del tutto superflua, avendo la società convenuta, come già sopra descritto e ampiamente documentato, già predisposto "ab illo Tempore" quanto richiesto dall'istante, pertanto si insiste nell'archiviazione della presente istanza.

Ha chiarito, inoltre, che "i rimborsi effettuati non hanno bisogno di accettazione da parte dell'utente, in quanto trattasi di indennizzi automatici previsti e disciplinati dall'art. 3 della Delibera 347/18/CONS: "Gli operatori corrispondono in maniera automatica gli indennizzi previsti agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, mediante accredito nella prima fattura utile decorsi quarantacinque giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso".

Alla luce di quanto esposto, ha richiesto il rigetto della presente istanza per le motivazioni di cui sopra.

L'istante nella memoria, acquisita al prot. n. 0447861 il 15.11.2021, ha replicato alle note della controparte, osservando che "L'utente, presentava in data 03/06/2021 l'istanza che, ai sensi degli articoli 6 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/ CONS, avviava il procedimento per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia in essere con l'operatore TIM SpA con procedimento n. UG/430568/2021(All.6).-

In data 15 Giugno 2021 la controparte tentava la negoziazione a ribasso (Euro 77,91) e veniva rigettata dall'istante (All.7).- In data 09 Settembre 2021, l'istante in fase di udienza di conciliazione tentava di raggiungere un bonario accordo ma il tentativo risultava essere invano ed il rimborso parziale di Euro 94,43 elargito inaspettatamente in data 13 Settembre 2021 e presente in fattura [redacted] non risulterebbe sufficiente a soddisfare quanto disciplinato dall'All. A delibera n. 347/18/CONS e non dalle CGA TIM che in questa sede non potranno essere ritenute idonee alla definizione del caso, giacché, superati i tempi massimi previsti per la risposta da parte dell'operatore (Reclamo PEC fondato dall'istante inviato il 19 Gennaio2021), si escludeva quindi che quanto erogato parzialmente da TIM S.p.A. sia frutto di un'azione correttiva e tempestiva o volontaria dell'operatore, bensì esclusivamente e successivamente alla presentazione dell'istanza ed al tentativo di conciliazione stesso.

Orbene, la genericità delle affermazioni della controparte è, altresì, comprovata dall'analisi letterale delle asserzioni avanzate ed appare evidente che l'unico obiettivo della controparte sia quello di tergiversare e di distogliere attenzione sul fatto reale, si rammenta e si sottolinea che il problema è relativo ad un illegittimo interesse addebitato e ad una mancata risposta ad un reclamo PEC del 19 Gennaio 2021 per cui ogni ulteriore valutazione e/o inutile considerazione da parte della controparte è da considerarsi superflua ed infondata.

Corre l'obbligo, oltre a ciò, porre nella massima attenzione la circostanza afferente alla carenza di prove a sostegno delle date effettive e dei contenuti relative alle asserite e non meno, inammissibili risposte e repliche di Tim S.p.A. in sede conciliativa. In forza di quanto sopra espresso, quindi, l'istante confermava la correttezza della propria richiesta di indennizzo in ragione a quanto arrecato".

3. Motivazione della decisione

In rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste presentate da parte istante possono essere accolte per le ragioni di seguito esposte.

L'istante, ha rappresentato che in data 06.08.2020 veniva redatto un accordo di conciliazione con la società Telecom Italia dinanzi al Corecom Basilicata, avente ad oggetto l'inadempimento contrattuale di Telecom in merito alla errata e maggiore fatturazione e richiesta economica da parte dell'operatore.

Precisamente, in sede transattiva, veniva riconosciuto dalla società convenuta, lo storno di euro 200,00 dalla morosità/saldo esistente alla data 06/08/2020 di euro 264,04, da disporsi entro 120 gg. dalla succitata proposta di accordo. Mentre il cliente avrebbe provveduto al versamento del residuo insoluto di euro 64,04 a mezzo c/c postale n. 872002 intestato a TIM SpA, indicando nella causale i propri dati ed il numero di telefono, entro la data del 30/09/2020".

Con l'accordo di cui sopra, pertanto, veniva stabilito che era da considerarsi risolta ogni controversia in merito alle relative fatture Telecom.

Successivamente, però, l'operatore richiedeva il pagamento di morosità ed interessi sulla fattura rientrante nel verbale di conciliazione del 2020. A fronte di tale richiesta, l'istante inviava in data 19.01.2021 a mezzo PEC un reclamo di contestazione, rimasto senza seguito alcuno.

In sede di definizione, l'istante richiedeva il rimborso della somma 0,46, illegittimamente conteggiata dall'operatore, nonché il riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato.

Di contro, l'operatore ha dichiarato di aver provveduto, in un'ottica meramente conciliativa e, nonostante la correttezza degli addebiti, ad effettuare il rimborso della somma di € 0,46.

Inoltre, ha allegato al fascicolo procedimentale, la fattura n. [redacted] del 16.10.2021 in cui viene predisposto un indennizzo di € 94,43 per ritardata risposta al reclamo.

Per tutto quanto sopra esposto, si ritiene che Tim, al netto delle note di credito eventualmente emesse, debba rimborsare, laddove non avesse già provveduto in tal senso, la somma di € 0,46 quale voce di costo "Indennita' ritardato pagamento 2% Fattura Luglio 2020 F.C.I. e Interessi legali e moratori Fattura Luglio 2020" dalla fattura n. [redacted] del 16.01.2021 di euro 30,35.

Si ritiene, altresì, accoglibile la richiesta volta ad indennizzo – per il mancato riscontro al reclamo del 19.01.2021 trasmesso a mezzo pec, in quanto, alla luce del prosieguo fatturativo contestato, il gestore non ha risposto per iscritto all'istante.

A tal proposito, si ricorda che, in base a quanto disposto dall'art. 8, comma 4) della Delibera Agcom n. 179/03/CSP il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dover essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto deve essere dato in forma scritta, deve essere adeguatamente motivato e indicare gli accertamenti compiuti. Secondo un costante orientamento dei Corecom l'indennizzo compete all'utente anche qualora l'operatore abbia fornito all'utente una risposta scritta entro i termini

contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente.

Nei casi di rigetto, infatti, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, 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.

Per la determinazione dell'indennizzo, l'art 12 comma 1 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS stabilisce che: "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300".

Inoltre la Carta servizi Tim prevede che l'operatore esaminerà i reclami e fornirà al cliente una risposta entro 30 (trenta) giorni solari dal loro ricevimento.

In considerazione del lasso temporale intercorso pari a 117 giorni decorsi tra la data reclamo inviato in data 19.01.2021 e quella del 15.06.2021 di riscontro di Tim in sede di negoziazione avvenuta nel precedente grado di giudizio (detratti i 30 giorni previsti contrattualmente), ne consegue che - fatti i debiti calcoli alla luce dei parametri di cui all'art. 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS - spetti conseguentemente al ricorrente la corresponsione della somma di € 292,50.

Da detta somma dovrà essere detratto l'importo di € 94,43 già accreditato dalla società convenuta nella fattura n. [redacted] del 16.10.2021.

Quindi l'indennizzo spettante ammonta ad € 198,07.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [redacted], in accoglimento dell'istanza avanzata in data 21 Settembre 2021 dal Sig. [redacted] nei confronti di TIM S.p.A., si dispone che l'Operatore provveda:

a) Alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di - euro 198,07 (euro centonovantotto/07) a titolo di indennizzo per

mancata risposta al reclamo ex articolo 12 commi 1 e 2 Allegato A Delibera 347/18/CONS.

b) a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante relativa all'utenza n. [redacted] laddove non avesse già provveduto in tal senso, mediante il rimborso dell'importo di € 0,46 quale voce di costo "Indennita' ritardato pagamento 2% Fattura Luglio 2020 F.C.I. e Interessi legali e moratori Fattura Luglio 2020" dalla fattura n. [redacted] del 16.01.2021 di euro 30,35.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.

Potenza, 20/09/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra