

DETERMINA DIRETTORIALE 34/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/80881/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DI PASCALE - TIM SpA (Kena mobile)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente DI PASCALE, del 08/02/2019 acquisita con protocollo N. 0055001 del 08/02/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

l’utente, nell’istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato di aver sottoscritto un contratto con TIM S.p.A. (di seguito solo “TIM” o “Società”) in data 08 febbraio 2018. In data 12 marzo 2018, il precedente gestore ha cessato la linea e l’istante ha riscontrato l’assenza dei servizi, voce e internet. L’utente ha sporto reclamo, tramite pec, in data 18 marzo 2018 e, infine, ha ottenuto la riattivazione/migrazione della linea in data 4 aprile 2018 in seguito all’intervento di un tecnico di TIM. L’utente ha contestato, pertanto, l’assenza di servizi per circa 20 giorni nonché l’addebito da parte della Società della fattura pari a euro 32,23, relativa al periodo di assenza di servizio. Nonostante le segnalazioni effettuate, il gestore non ha fornito riscontri all’utente né ha provveduto a stornare l’importo contestato. Infine, in data 26 luglio 2018, Tim ha sospeso senza preavviso il servizio per una morosità precedentemente contestata, riattivando il servizio solo in data 9 agosto 2018 su intervento del Corecom. Sulla base di tali premesse, l’utente chiede: i) storno degli importi non dovuti; ii) indennizzo per ritardata attivazione/migrazione con sospensione del servizio; iii) indennizzo per mancata risposta ai reclami; iv) indennizzo per sospensione del servizio dal 26/07/2018 al 9/08/2018; v) spese di procedura.

TIM S.p.A. ha eccepito, in via preliminare, la parziale inammissibilità dell’istanza in quanto l’utente ha dedotto circostanze e richieste nuove rispetto a quelle rappresentate in sede di conciliazione, con particolare riferimento alla richiesta di indennizzo per sospensione amministrativa dell’utenza. Ancora in via preliminare, la Società ha eccepito l’inammissibilità della memoria e della documentazione depositata dalla parte istante tardivamente rispetto al deposito dell’istanza, in violazione dell’articolo 16 del Regolamento. Nel merito, TIM ha dichiarato che la richiesta di rientro del giorno 8 febbraio 2018 è stata espletata in data 15 febbraio, come da schermata in atti. Il 20 febbraio 2018 veniva consegnato al cliente il modem, attivato in seguito all’intervento del tecnico in data 4 aprile 2018. Ancora, il successivo 23 aprile la linea veniva convertita in fibra. Pertanto, la Società ha evidenziato di aver operato entro i tempi regolari di svolgimento della procedura e ha contestato la fondatezza della doglianza dell’utente in relazione all’interruzione del servizio avutasi fino al 4 aprile in quanto la fattura n. RT01918410 del 3 aprile 2018 riporta quale data di attivazione dei servizi il 16 marzo 2018. Ciò stante, ha confermato la legittimità dell’addebito pari a euro 32,23 e ha sottolineato l’assenza di reclami volti a sollecitare

l'attivazione della linea. Infine, l'operatore ha dichiarato di non aver mai lasciato il proprio cliente privo di interlocuzioni.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso dall'istruttoria svolta, che le richieste dell'istante possano trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue. In primis, in relazione alle eccezioni preliminari, si precisa quanto segue. Sotto il profilo procedurale, si rileva l'effettiva tardività della documentazione integrativa presentata dall'utente rispetto al deposito dell'istanza introduttiva del procedimento, atteso che l'articolo 16, comma 2, del Regolamento espressamente prevede per le sole parti convenute la facoltà di presentare memorie e documenti entro il termine di 45 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento, garantendo a tutte le parti il diritto di replica nei successivi 10 giorni. Sul punto giova anche richiamare il contenuto della comunicazione di avvio del procedimento (nel caso in esame notificata, tramite la piattaforma, in data 20 marzo 2019) in cui si legge "che, mediante accesso alla piattaforma, la parte convenuta può presentare memorie entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 10 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali controdeduzioni.", in conformità con quanto disposto dal Regolamento. Ciò premesso, si ritiene tuttavia che la documentazione allegata da parte istante contenga elementi informativi essenziali ai fini della decisione della controversia e che, pertanto, debba essere considerata per assicurare una congrua valutazione delle posizioni espresse da entrambe le parti. Alla luce di tali considerazioni, non si accoglie l'eccezione di irricevibilità della documentazione sollevata dall'operatore. Per contro, in relazione alla richiesta di indennizzo per sospensione amministrativa dell'utenza oggetto di specifica eccezione preliminare da parte di TIM, si evidenzia che la stessa risulta innovativa della materia del contendere in quanto afferente a un evento che non appare strettamente connesso alle doglianze espresse in sede di conciliazione; nel formulario UG e poi anche in sede di definizione, l'utente ha esplicitamente fatto riferimento al solo addebito pari a euro 32,23 relativo alla prima fattura emessa dal gestore, non rappresentando la sussistenza di ulteriori insoluti oltre a quello oggetto di contestazione. D'altra parte, si apprende delle ulteriori somme pendenti soltanto dalle note di riscontro ai reclami che TIM ha depositato in atti. Pertanto, l'eccezione che su questo particolare aspetto è stata sollevata da TIM è confortata dal raffronto con il formulario UG che la stessa parte istante ha depositato, appunto non coincidente con il GU14, dovendosi qui dichiarare l'inammissibilità della richiesta di cui al punto iv. dell'istanza. Nel merito, le richieste dell'utente sub i. e ii. possono essere accolte nei termini di seguito precisati. Posto che la ricostruzione della procedura di rientro della linea trova riscontro nelle schermate depositate dall'operatore, non emergono responsabilità della Società in relazione al lamentato ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione. Se ciò rileva in relazione alla descrizione che l'istante ha fornito del disservizio subito, qualificato come "ritardata attivazione/migrazione con sospensione del servizio", non basta tuttavia a provare la regolare e continua fruizione dei servizi da parte dell'utente il quale, infatti, ne ha segnalato l'interruzione con reclamo del 18 marzo 2018; alla luce dell'istruttoria svolta, le doglianze dell'utente si ritengono fondate ma piuttosto riconducibili alla fattispecie di malfunzionamento di cui all'articolo 6 del Regolamento sugli indennizzi. Al riguardo, si evidenzia che l'utente ha depositato una nota che la stessa Società ha trasmesso in data 3 aprile 2018 in risposta alla segnalazione del 18 marzo 2018, nella quale il gestore riferisce di aver riscontrato un guasto sulla linea e di prevederne la risoluzione entro il 31 marzo 2018. Atteso che, da quanto emerso, la data di risoluzione del guasto coincide con l'incontestato intervento tecnico del 4 aprile 2018, si ritiene indennizzabile l'intero periodo di disservizio compreso tra il 18 marzo 2018 (data del reclamo) e la data di ripristino dei servizi, il 4 aprile 2018, per un totale di 17 giorni, ai sensi dei commi 1 e 3 del citato articolo 6 del Regolamento. La Società è pertanto tenuta a corrispondere in favore dell'istante un indennizzo complessivamente pari a euro 204,00. Per quanto riguarda la richiesta di storno degli importi non dovuti, riferita alla fattura n. 3/2018 di euro 32,23, essa può essere accolta nella misura in cui tale documento contabile insiste sul periodo in cui l'utente è stato disservito; in particolare, nella nota di riscontro al reclamo inviata all'utente in data 14 giugno 2018, il gestore asserisce che "la linea risulta attiva dal 16 marzo 2018" e che pertanto le contestazioni del cliente in relazione alla prima fattura non possono essere accolte; tale argomentazione a supporto della legittimità degli addebiti contestati è tuttavia in contrasto con l'accertato guasto sulla linea, definitivamente superato con l'intervento di inizio aprile 2018. Posto che, in assenza di fruizione dei servizi da parte dell'utente non può sorgere il diritto alla controprestazione in capo al gestore, le somme contestate di cui alla fattura n. 3/2018 devono essere stornate. La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, sub iii., non può essere accolta atteso che l'utente, reiterando attraverso vari canali le proprie segnalazioni (tramite servizio clienti e a mezzo pec), ha comunque ricevuto riscontro formale da parte del gestore in relazione al disservizio segnalato, prima, e alla contestazione della fattura n. 3/2018, poi, rispettivamente con le note del 3 aprile 2018 ("risposta a segnalazione di ritardo riparazione guasto") e del 29 maggio e 18 giugno 2018 ("risposta

a segnalazione per disconoscimento data attivazione”). Infine, in relazione alla richiesta di riconoscimento delle spese di procedura sub v., si precisa che la stessa non può essere accolta in assenza di documentazione attestante spese necessarie e giustificate per l’espletamento della presente procedura, in conformità a quanto previsto dall’articolo 20, comma 6, del Regolamento.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 08/02/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell’istante un indennizzo pari a euro 204,00 per il disservizio cagionato, con le modalità di pagamento indicate dall’utente in istanza, nonché a stornare la fattura n. 3/2018 di importo pari a euro 32,23.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall’articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell’articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno