

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/416315/2021****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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;

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”;

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’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l’Autorità 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" (Corecom);

VISTA l’istanza della società XXXX XXXX, del 19/04/2021 acquisita con protocollo n. 0186176 del 19/04/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

All’istante, XXXX XXXX, titolare di un contratto con Tim, in data 03/04/2020 veniva installato un modem che dal giorno 16/04/2020 cominciava ad avere problemi di connessione. A seguito della richiesta di assistenza, inoltrata al gestore telefonico, interveniva un tecnico in data 21/04/2020 e provvedeva alla mera sostituzione del modem senza effettuare alcuna configurazione del computer. Il modem sostituito, del resto, è quello che ancora oggi paga a TIM. Successivamente l’istante riceveva una fattura che ritiene essere illegittima perchè

addebitava dei costi di intervento, per quanto narrato. A tale fattura l'istante, replicava con diverse segnalazioni a mezzo call center e pec, rimaste prive di riscontro. Riceveva successivamente dei solleciti di pagamento per quanto esposto nella stessa. Ad oggi viene quindi richiesto lo storno della fattura, nonché gli indennizzi per il mancato funzionamento del servizio e per la mancata risposta ai reclami.

In riferimento alla istanza presentata, la Telecom Italia spa, evidenzia che l'art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 1 che “ Gli organismi di telecomunicazioni devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono”, pertanto a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191. Inoltre il comma 3 di detto articolo stabilisce che” Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1”. Tale rintracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire, appunto, la “tracciabilità” di tutte le vicende relative all’utenza, così come espressamente richiesto dall’AGCOM. Ebbene dalla consultazione dei retro cartellino si rileva la presenza di un TK del 20/04/20 con intervento in sede cliente del 21/04 chiuso "Q" (competenza cliente) con le seguenti note del tecnico: Manomissione su porte Lan del modem per varie configurazioni private di pc ed altro del clt che hanno creato corto su apparato. Ripristinata cavetteria e nuovo modem Combo in quanto il precedente impossibile da recuperare anche con supporto iSofia. Configurati apparati: stampante, vari pc e cellulare. Cliente spegne modem quando non è in sede. Ho allegato il modello U0009T (All. 2), firmato dal cliente (modalità elettronica, non cartaceo) A seguito di quanto sopra evidenziato, per l'intervento tecnico effettuato a seguito guasto causato dall'utente, come anticipato sul modulo sottoscritto, viene emessa la fattura n. 6820200424000224 del 22/04/2020 di euro 311,10, che risulta pagata in data 04/12/2020. Per l'oggetto della presente controversia, è stato gestito reclamo evaso con esito “Non Fondato”, tramite lettera del 12/05/2020 prot. n. C26317211. Si rileva che la società convenuta, come da normativa vigente, ripristina gratuitamente i disservizi non imputabili direttamente e/o indirettamente all'utente, pertanto, nel caso de quo, atteso che l'utente ha chiesto un intervento per collegare in wi-fi i dispositivi presenti nella sua abitazione, e non da disservizi sulla rete Telecom, tale intervento è stato addebitato. Gli interventi tecnici telefonici di cui ha usufruito il cliente , sono a pagamento e sono dovuti anche in caso in cui l'intervento stesso non è risolutivo . Alla luce di quanto esposto, concludono le memorie difensive, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, 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.

A corredo dei fatti già evidenziati, il gestore, ha prodotto la documentazione circa la risposta data ai reclami dell'istante e la nota sottoscritta dal cliente, circa l'accettazione dell'intervento tecnico eseguito sul modem e sul consequenziale ripristino del servizio. Quest'ultima nota è stata disconosciuta in fase di replica da parte dell'istante. Le considerazioni pertanto da evidenziare sono quelle relative ai fatti documentati che sembrerebbero suddividere quasi equamente le responsabilità. Difatti se risulta vero che l'istante ha accusato un disservizio di gg. 5 sulla sua utenza, per come dichiarato in istanza, e tale fatto non è stato contestato dal gestore, è doveroso riconoscere l'indennizzo previsto ai sensi dell'art 6 dell'allegato a Alla Delibera 347/18/Cons, per un totale di 60,00 euro (trattasi di contratto affari e pertanto i 6 euro giornalieri di indennizzo vanno raddoppiati per 2, così come da regolamento) come evidenziato dall'istante e relativo ai 5 gg. di disagio occorso. Per quanto attiene al mancato riscontro al reclamo inoltrato per via pec dall'istante in data 14 giugno 2020 e relativo alla fatturazione dell'intervento tecnico, si evidenzia che agli atti, il gestore ha allegato la sua replica e pertanto ciò vale come effettiva risposta a quanto lamentato. Si significa che entrambe le note , sia dell'istante che del gestore, sono manchevoli delle ricevute di trasmissione e/o ricezione ai destinatari e pertanto sono state valutate alla pari. Pertanto non si viene ritenuto accolta la richiesta di indennizzo. Per ciò che riguarda la contestazione avanzata dall'istante circa il costo dell'intervento tecnico a domicilio, vale il principio che non è questa la sede adatta per valutare o meno l'esosità del prezzo esposto, così come la contestazione avanzata circa l'accettazione del costo e dello stesso intervento a causa del mancato riconoscimento della firma apposta, esula da possibili valutazioni da parte di questo Ufficio, piuttosto che da eventuale attivazione di un procedimento di natura giudiziaria. Anche in questo caso decadono le ragioni di indennizzo e di richiesta di storno totale della relativa fattura. Essendo che però permane un certo dubbio circa l'effettiva ragione della sostituzione del modem (è infatti plausibile anche un guasto di natura tecnica, piuttosto che una diretta responsabilità del cliente), si ritiene equo applicare uno storno del 50 per cento sul costo esposto,

tale da ridurre l'importo a 155,55 euro. Pertanto, ove già pagata, dall'istante, tale somma andrà egualmente rimborsata.

DETERMINA

In riferimento alla vicenda in parola, la Telecom Italia spa, riconoscerà alla XXXX XXXX, un indennizzo di euro 60,00 per le motivazioni già espresse in precedenza. tale pagamento dovrà avvenire entro 60 gg. dalla pubblicazione del presente provvedimento, mediante bonifico bancario sulle coordinate iban esposte nell'istanza presente in piattaforma : XXXX XXXX XXXX XXXX . Al contempo, il gestore telefonico dovrà stornare il 50 % della fattura emessa per l'intervento tecnico a domicilio sul modem asservito alla linea XXXX XXXX, in maniera tale che il costo esposto sia pari a 155,55 euro. Considerato che l'istante sostiene di averla già pagata, anche questa quota parte andrà rimborsata con analoghe modalità di pagamento sulle coordinate bancarie già evidenziate.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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
Gianpaolo Simone