

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/183839/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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;

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 dell’utente XXXX XXXX, del 03/10/2019 acquisita con protocollo N. 0420844 del 03/10/2019

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:

Il Sig. XXXX XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società Tim S.p.a. per le utenze mobili XXXXXXXXX, XXXXXXXXX e XXXXXXXXX, l’addebito dei costi di recesso. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue: - in data 12/06/2019, a seguito di proposta unilaterale dei contratti sottoscritti per le tre utenze mobili, esercitava il diritto di recesso a mezzo fax, trasmettendolo al Centro TIM di Catania Via Etnea al 119, richiedendo nel contempo di continuare pagare le rate residue dei terminali precedentemente acquistati, in modo rateale; - in data 21/06/2019, mediante sms, riceveva conferma dell’avvenuta accettazione delle richieste di migrazione ad altro operatore senza alcun costo; - in data 24/06/2019, le utenze mobili migravano verso altro operatore e nella stessa giornata venivano addebitati sulla propria carta di credito gli importi di seguito meglio indicati: euro 99,04, euro 186,29 ed euro 191,29 per un totale di euro 476,62; - di aver reclamato tali addebiti, chiedendone il dettaglio ed il rimborso, sia tramite il 119 che al Centro TIM di Catania; - di aver formulato un debito reclamo trasmesso a mezzo pec nella data del 26/06/2019, e di non aver avuto alcun riscontro a parte una comunicazione non esaustiva da parte di Tim nella data del 10/09/2019, - che in sede conciliativa veniva formulata una proposta da parte di TIM S.p.A. che veniva però rifiutata. In base a tali premesse l’utente ha richiesto quanto segue: 1) il dettaglio degli importi addebitati per singola numerazione mobile; 2) il rimborso della somma di euro 476,62, maggiorato degli interessi legali 3) l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo; Controdeduzioni dell’istante: L’utente, nei termini impartiti dalla nota d’avvio del procedimento, ha depositato le proprie controdeduzioni contestando in toto quanto dichiarato dalla società resistente in memoria. In relazione ai reclami ha dichiarato di averne fatti tanti a mezzo call-center e di averne formulato uno per

iscritto depositando, in tale sede, copia della pec di trasmissione ed accettazione . Di aver formulato il recesso per giusta causa, attesa la modificata unilatera del contratto da parte della società resistente.

L'operatore TIM S.p.A., di seguito società o operatore, nel rispetto dei termini indicati, ha depositato la memoria con l'allegata documentazione, nella quale in sintesi, ed a difesa del proprio operato ha dichiarato quanto segue. Dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, in relazione alle numerazioni mobili riferite all'istanza di cui si discute è risultato quanto segue. La sim XXXXXXXXX risulta rientrata in Telecom in data 04/04/17 e nella successiva data del 11/05/2017 viene attivata l'offerta "RT 23,99" previa sottoscrizione del modulo di adesione presso un centro Tim, valida per l'acquisto di un smartphone in 30 rate mensili da euro 23,99 cadauna, con domiciliazione obbligatoria e vincolante su carta di credito (entry ticket euro 89,00). Per tale utenza mobile l'istante in data 12/06/2019 invia tramite fax, il modulo previsto da Tim per esercitare il diritto di recesso. Pertanto nella successiva data del 24/06/2019 la stessa cessa per mnp verso altro operatore (Iliad). A seguito del recesso vengono pertanto addebitate all'utente in un'unica soluzione, la somma di euro 99,04 di cui euro 95,96 per le rate a scadere del prodotto acquistato ed euro 3,08 per corrispettivo recesso anticipato. La sim XXXXXXXXX e l'utenza mobile XXXXXXXXX invece risultano rientrata su rete Telecom nella data del 04/04/17. Nella successiva data del 09/04/2018, viene attivata l'offerta "Smartphone 5 e ET 0 CRM", previa sottoscrizione del modulo di adesione presso un centro Tim, valida per l'acquisto di smartphone in 30 rate mensili da euro 5,00 cadauna, con domiciliazione obbligatoria e vincolante su carta di credito. Anche per queste due sim nella data del 12/06/2019, l'istante trasmette, a mezzo fax, richiesta di recesso. Quindi anche per queste due utenze mobili viene cessato il piano di rateizzazione e di conseguenza scaturiscono in un'unica soluzione le somme di euro 186,29, di cui euro 75,00 per le rate a scadere dei due prodotti ed euro 111,29 a titolo di corrispettivo per recesso anticipato. La società resistente rileva pertanto che le somme addebitate sono legittime in quanto relative alle rate di prodotti acquistati dall'utente in forma rateizzata, ed alle penali per recesso anticipato, atteso che la rateizzazione prevedeva un vincolo contrattuale. Nel proseguo l'operatore ha evidenziato l'istante ha inviato un solo reclamo tipizzato nella data del 12/06/18, a cui la società ha tempestivamente risposto, relativamente alle utenze XXXXXXXXX e XXXXXXXXX, mentre non risultano pervenuti reclami per la sim XXXXXXXXX. In conclusione della memoria l'operatore, non ravvisando a proprio carico alcuna responsabilità, ha chiesto al Corecom il rigetto dell'istanza e di ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti poiché, infondate sia in fatto che in diritto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. Preliminarmente si evidenzia che la richiesta di cui al punto 1) benchè non ammissibile, poiché si sostanzia in un facere non contemplato dall'art.20 comma 4 del Regolamento, risulta comunque già soddisfatta, per come dichiarato dall'istante nei propri scritti in atti depositati. In relazione alla richiesta di cui al punto 2) la stessa può essere accolta limitatamente ai costi per recesso addebitati. In memoria, su tali costi l'operatore si è limitato a dettagliargli nel seguente modo ; euro 111,29 per la sim XXXXXXXXX, euro 111,29 per la sim XXXXXXXXX ed euro 3,08 per l'utenza mobile XXXXXXXXX, ma a conforto della loro debenza, rivendicata anche in questa sede, non ha depositato né i rispettivi contratti né la dovuta informativa data all'istante in caso di recesso dei contratti. Tra l'altro nell'unica proposta contrattuale in atti depositata da parte dell'operatore non si evince in alcun modo l'importo di cui si discute. Pertanto, per quanto sopra argomentato tali somme risultano non dovute dall'istante e di conseguenza la TIM S.p.A è tenuta a rimborsare all'utente la somma di euro 225,66 (duecentoventicinque/66). Mentre sulla residuale somma richiesta, lo scrivente, non è stato messo in condizione, di poter esaminare la richiesta de qua nel suo complesso. L'utente, avrebbe dovuto depositare, già in sede di deposito dell'istanza la dovuta documentazione probante, quale copia dei contratti e piano rateizzato sottoscritto, carenza che non è stata sanata in itinere del presente procedimento. Nel proseguo ed in relazione alla richiesta di cui al punto 3) si deve evidenziare quanto segue. In primis, per il reclamo formulato nella data del 26/06/2019 l'istante non ha depositato in atti la nota di reclamo, ma solo le pec di trasmissione e di accettazione. Pertanto in relazione a tale reclamo lo scrivente non è stato messo nelle condizioni di poter argomentare alcunché. In relazione a quelli formulati al call-center è giusto significare che nella documentazione prodotta dall'istante non si rinvergono elementi probatori che evidenzino tali reclami proposti, poiché non avendone indicato gli estremi delle telefonate effettuate (data e codice identificativo dell'operatore call center) le stesse non costituiscono valore probatorio ai fini del presente procedimento. Ma nella considerazione che, dalla disanima del riscontro dato

dall'operatore nella data 10/09/2019, in atti depositato, si evincono (esigenza n. 9-23336450475 e 9-31845574266) due segnalazioni dell'utente datate entrambe 12/06/2019, che testimoniano comunque il disagio lamentato dall'istante, la richiesta di cui al punto 3) può trovare accoglimento nei termini che di seguito si dettagliano. Difatti l'attenta disanima della stessa ha evidenziato la carenza dei requisiti richiesti dalla normativa Agcom in materia, nello specifico dall'art. 8 comma 4 della Delibera n.73/03/CSP, di conseguenza spetta all'utente, l'indennizzo di cui all'art.12 comma 1 del Regolamento in materia di indennizzi, nella misura di euro 2,50 pro die per numero 81 giorni calcolati dalla data del 12/07/2019, termine dei 30 giorni indicati dalla Carta dei Servizi Tim per dare risposta, alla data del 01/10/2019, udienza di conciliazione, per la complessiva somma di euro 202,50 (duecentodieci/50). Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 20 comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso per spese di procedura.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/10/2019, è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e fino al soddisfo: - euro 202,50 (duecentodieci/50) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo; - euro 225,66 (duecentoventicinque/66) quale rimborso per "costi di recesso". La società TIM S.p.a. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Il direttore
Francesco Di Chiara