DETERMINA Fascicolo n. GU14/353078/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- 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, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 13/11/2020 acquisita con protocollo n. 0475972 del 13/11/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

in data 13 novembre 2020 l'istante, in qualità di titolare dell'utenza oggetto di contestazione, ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell'art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/353078/2020 Nell'istanza di definizione parte istante ha dichiarato: "Sono intestataria della scheda telefonica ricaricabile con contratto Next relativa al numero di telefono XXX della Tim S.p.A. Agli inizi del mese di agosto c.a., il gestore mi ha addebitato l'importo di € 7.000,00 per connessioni internet all'estero che in realtà non sono mai state effettuate e per tal motivo, non ricevendone il pagamento, mi ha bloccato la linea telefonica per due mesi, fino al 8 o 9 ottobre c.a. Ho provveduto ad inoltrare reclami telefonici nei quali mi era stato riferito che era stato un errore del sistema, sull'ap nonchè a mezzo PEC senza avere risposta ed ho scoperto che mi era stato annullato l'addebito solo in seguito ad un mio recente contatto. Inoltre, sulla mia linea telefonica, viene prelevato un importo mensile da icloud per l'integrazione della memoria dati che, nei mesi di sospensione della linea, non è avvenuto con una perdita dei dati. Come è presumibile dedurre, l'aver staccato la linea telefonica mi ha arrecato un serio pregiudizio avendomi anche estraniata dai contatti telefonici soprattutto lavorativi non rendendomi reperibile dai clienti. A ciò va aggiunto che, sulla scheda erano presenti € 32,00 di ricarica che mi sono stati azzerati nonostante non li avessi consumati, inoltre in riferimento al contratto tim next, dalla mia carta di credito, viene prelevato anche l'importo mensile di € 19,90 per la promozione che, anche nei mesi di arbitraria sospensione della linea, non è stato bloccato per cui, mi deve essere restituito relativamente ai mesi di agosto e settembre, unitamente agli

€ 32,00 suindicati per un importo totale di € 71,80. Ancora, il numero di telefono suindicato riferisce a quello indicato per la gestione dell'app del conto bancario per cui, aver bloccato la linea, non ha consentito l'operatività del conto e dei pagamenti da remoto. Pertanto, restano da quantificare i danni tutti provocati dai disagi causati dall'avermi bloccata la linea per ben due mesi per un errore addebitabile esclusivamente alla TIM, disagi per i quali la TIM non si è premurata di preoccuparsi in alcun modo nonostante innumerevoli reclami concedendosi anche un lasso di tempo enorme per ripristinarmi la linea". Quanto sopra esposto parte istante ha effettuato le seguenti richieste: "… oltre all'importo da restituire di € 71,80, ritengo equo quantificare i disagi arrecati per la sospensione della linea per due mesi in € 3.000,00"

In data 28 luglio 2021 l'operatore TIM S.p.A., ha prodotto una memoria difensiva, con allegata documentazione, in cui ha formulato le seguenti conclusioni: "… rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto".

MOTIVAZIONE: Considerato, pertanto, che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono suscettibili di parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. 1. Le richieste di restituzione dell'importo di €. 71,80 e di "danni" per i disagi arrecati per la sospensione della linea per due mesi possono essere esaminate congiuntamente e sono suscettibili di accoglimento nei limiti e con le motivazioni che seguono. L'istante, con reclamo scritto del 2 settembre 2019 ha chiesto all'operatore il ripristino dell'utenza mobile XXX ad ella intestata lamentandone l'improvvisa ed arbitraria disattivazione, Nel corpo del reclamo leggesi: "… In seguito ad una consultazione sull'up, mi risultava essere maturato un debito di € 7.000,00 per tal motivo, contattavo intorno la seconda decade di agosto, il 119 dal quale, un operatore dopo verifiche, riscontrava un errore del sistema che aveva addebitato delle connessioni dall'estero, mai effettuate e mi rassicurava che l'addebito sarebbe stato annullato e mi sarebbero stati riaccreditati € 32 di ricarica preesistenti nonché di attendere una settimana per la lavorazione della pratica…". La ricostruzione fattuale operata dall'istante trova conferma nella stessa memoria difensiva dell'operatore laddove leggesi: "In data 20.08.2019 il cliente contatta il 119 per reclamare il credito negativo di €. 7.309,70 …. per un'anomalia di sistema, l'addebito del servizio utilizzato è continuato, nonostante fosse finito il credito, scaturendo di conseguenza un credito negativo di € 7.309,70 … In data 06.10.2019 l'operatore contatta il cliente e gli comunica l'attesa procedurale … per l'azzeramento del credito negativo visto che l'importo è oltre il consentito per la procedura standard. Dopo 48h, precisamente l'08.10.2019, il credito negativo viene azzerato e portato in positivo di € 0,01" (pag. 2 della memoria difensiva). A fronte, poi, dell'ulteriore, contraddittorio assunto difensivo dell'operatore che: "Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta la quale ha gestito il reclamo nei tempi previsti e l' istante non ha diritto al rimborso del credito di € 32,00 presente prima dell'evento del sotto credito, in quanto trovandosi in zona 2 e zona 3 (ossia all'estero dal 9 al 19 agosto in ZONA DUE e il 10/08 in ZONA TRE), il criterio di tariffazione è stato regolare", non può porsi in dubbio che, come correttamente reclamato dall'istante, l'interruzione dell'utenza mobile XXX, della quale ha chiesto il ripristino appunto con il menzionato reclamo del 02.09.2019 sia imputabile all'operatore stesso che, pertanto, è tenuto a tenere indenne parte istante per il disservizio subito. Devesi in proposito tenere allora presente che: A) - la prima segnalazione del disservizio di cui da atto lo stesso operatore risale al 20 agosto 2019, cui ha fatto seguito il reclamo scritto del 2 settembre 2019; B) -il servizio è stato ripristinato in data 8 ottobre 2019 (come riferito sia dall'istante nel formulario: "… (l'operatore) mi ha bloccato la linea telefonica per due mesi, fino al 8 o 9 ottobre c.a. (2019)", che dall'operatore nella memoria difensiva: " … l'08.10.2019 il credito negativo viene azzerato e portato in positivo di € 0,01 (pag. 2 della memoria TIM)"; C) - non risulta che l'operatore abbia corrisposto per il disservizio de quo gli indennizzi contrattuali [ai sensi dell'art. 2, comma 3, del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS)]; D) - come chiarito dalle Linee guida in materia di

risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11.04.2013) al punto III.1.3: "… sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché … l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal <nomen juris> indicato dalla parte…". Tutto quanto sopra considerato, in applicazione dell'art. 5, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), spetta all'istante un indennizzo omnicomprensivo (assorbente, quindi, anche la richiesta di restituzione dell'importo di €. 71,80) pari ad €. 352,50 [€. 7,50 x 47 giorni di sospensione calcolati dal 22 agosto (con esclusione, quindi, delle 48 ore lavorative successive alla prima segnalazione del 20 agosto 2019) al 7 ottobre 2019 (stante l'avvenuto ripristino dell'utenza in data 8 ottobre 2019)].

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 13/11/2020, è tenuta a corrispondere, in favore dell'istante, per le motivazioni di cui in premessa, ai sensi dell'art. 5, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) l'indennizzo omnicomprensivo di €. 352,50 (trecentocinquantadue,00), oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente provvedimento mediante bonifico bancario o assegno circolare all'istante. Ogni ulteriore richiesta è rigettata per le motivazioni di cui in premessa.

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
ALFREDO AURILIO