

DETERMINA Fascicolo n. GU14/506821/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX G. - 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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito “Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza dell’utente XXXXX G. , del 07/03/2022 acquisita con protocollo n. 0080534 del 07/03/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente lamenta che per la propria linea domestica 0765.482060, veniva sottoscritto con TIM un contratto che prevedeva la tariffa di 26,90 al mese per 24 mesi con decorrenza dal 01.6.2020, la quale in aggiunta del bonus di €5,00 mensile in caso di attivazione della domiciliazione bancaria, portava la promozione al costo di € 21,90. Tuttavia, la TIM addebitava in fattura 34,90 al mese; nonostante le varie segnalazioni del call center ed i reclami inviati il problema non veniva risolto ed il Gestore proseguiva nella fatturazione difforme. Premesso quanto sopra richiedeva: i. l’applicazione della tariffa prevista di 21,90 al mese; ii. il risarcimento

per il tempo passato al telefono a fare reclami; iii. il rimborso di quanto pagato in più su ogni bolletta, per i 24 mesi, quantificato in € 319,00.

Si costituiva con memoria di parte del 26.04.2022 l'Operatore TIM il quale tuttavia depositava le proprie difese tardivamente, ovvero oltre i 45 giorni previsti dall'avvio del procedimento del 10.03.2022, quale termine perentorio di cui al Regolamento ex art. 16, comma 2, All. A alla delibera n. 203/18/CONS (come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS). Per tali motivi le suddette note, devono considerarsi irricevibili e conseguentemente stralciate dal presente procedimento.

In via preliminare, nel rito, si evidenzia che la memoria TIM è stata depositata solo il 26.04.2022 ovvero tardivamente posto che il termine perentorio a tal fine concesso dal Corecom Lazio con la nota di avvio del procedimento scadeva nella giornata di domenica 24 aprile 2022. Al riguardo si evidenzia infatti che, sia nel processo amministrativo, sia nel processo civile, se il giorno di scadenza per un adempimento è festivo il termine è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo. Sul punto si richiamano l'art. 52, comma 3, del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104 "Attuazione dell'articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo" secondo cui "[s]e il giorno di scadenza è festivo il termine fissato dalla legge o dal giudice per l'adempimento è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo". Premesso quanto sopra, è evidente che l'Operatore aveva termine fino alla giornata di lunedì 25 aprile per depositare tempestivamente le proprie difese. Posta la tardività del deposito, le memorie difensive devono considerarsi irricevibili. Sempre in via preliminare, si rileva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute ed al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto le domande di cui ai punti i. e ii. dell'istanza introduttiva, dirette ad ottenere l'applicazione di una tariffa diversa e la condanna al risarcimento "per il tempo passato al telefono a fare reclami" sono da dichiararsi inammissibili perché le fattispecie non sono contemplate dal Regolamento indennizzi e sono dirette ad ottenere un risarcimento del danno ovvero una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione ai sensi dell'art.20, comma 4 cit. Per le dette richieste, è fatta comunque salva ed impregiudicata ogni azione dell'istante dinanzi alla competente Autorità Giudiziaria. iii. La domanda di rimborso per l'applicazione di una tariffa differente da quanto contrattualmente pattuito è, di converso, ammissibile e risulta fondata per le motivazioni di seguito riportate. Dalla disamina della documentazione depositata dall'utente si evince che sulla welcome letter recapitata all'istante l'Operatore ha espressamente previsto che per il piano tariffario in abbonamento sottoscritto dalla Sig.ra XXXXXX G. e denominato "Nuova TIM Super Mega" fosse applicato un costo di € 26,90 (anziché 34,90) in promozione per 24 mesi, oltre ad un ulteriore scontistica di € 5,00 al mese, in caso di domiciliazione bancaria degli addebiti fatturati. Orbene, dagli atti presenti in istruttoria si evince che – contrariamente all'impegno contrattuale assunto – il Gestore addebitava all'istante l'importo "pieno" di € 34,90 sin dalle prime fatturazioni. Pertanto, deve essere accolta la richiesta dell'utente di rimborso delle somme fatturate in eccedenza rispetto a quanto previsto dal piano tariffario pattuito. In particolare, il piano sottoscritto dall'utente prevedeva un prezzo promozionale, che invece non risulta essere stato applicato dall'operatore; inoltre, l'utente dimostra che in base al piano tariffario pattuito avrebbe dovuto beneficiare dello sconto di ulteriori € 5,00 promozionali. In mancanza di prova contraria da parte dell'operatore, anche tali importi dovranno essere rimborsati dall'utente. Ed infatti per uniforme orientamento dell'Autorità in materia, in tali fattispecie: "L'operatore è tenuto a rimborsare l'utente delle somme richieste in eccedenza rispetto al piano tariffario contrattualmente pattuito" (così Agcom Delibera n. 126/10/CIR; conformi: Agcom Delibera n. 77/11/CIR; Agcom Delibera n. 110/12/CIR) Ed ancora: "Qualora l'operatore non fornisca alcuna motivazione circa l'applicazione di un piano tariffario diverso da quello sottoscritto dall'utente, quest'ultimo ha diritto ad ottenere il rimborso di quanto indebitamente fatturatogli" (Agcom Delibera n. 37/11/CIR). Premesso quanto sopra, l'Operatore TIM sarà tenuto al rimborso in favore dell'utente della differenza di prezzo in promozione non applicato per l'arco temporale di 24 mesi, che nel caso di specie possono essere agevolmente quantificati in € 312,00.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/03/2022, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere

dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento: i. euro 312,00 (trecentododici/00) a titolo di rimborso della differenza di prezzo in promozione non applicato per l'arco temporale di 24 mesi.

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
Roberto Rizzi