

DETERMINA Fascicolo n. GU14/431039/2021**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 06/06/2021 acquisita con protocollo n. 0254455 del 06/06/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'Istante chiede: Il sig. XXX è titolare di un contratto con la società Telecom Italia S.p.A. relativo all’utenza n. XXX, attiva presso l’immobile sito in XXX (XXX) alla via XXX n. XXX. Nel mese di marzo 2020, l’istante veniva contattato telefonicamente da un operatore del call center della Telecom Italia S.p.A., il quale gli evidenziava un presunto insoluto relativo ad alcune fatture (n. RTXXX37 del 6.2.2020 di € 145,79 e n. RTXXX09 del 5.3.2020 di €51,60) in relazione ad una utenza fissa con n. XXX che risultava essere intestata all’istante. (cfr. All.1) Il sig. XXX, dopo un attento esame del proprio profilo sul portale web TIM, apprendeva l’esistenza di un ulteriore contratto telefonico intestato a suo nome, relativo all’utenza n. XXX attiva dal 9.1.2020 e ubicata in XXX (XXX), al XXX n. XXX. Non avendo sottoscritto alcun contratto con la società Telecom Italia S.p.A. relativo all’utenza n. XXX, né essendo intestatario di alcun immobile ubicato in XXX al XXX n. XXX, l’istante, nell’immediato, contattava il call center della società convenuta chiedendo la disattivazione del contratto telefonico de quo per non esserne l’intestatario, nonché lo storno delle fatture di pagamento. Nonostante tali richieste, la società Telecom Italia S.p.A. non solo non annullava le precedenti fatture (n. RTXXX37 del 6.2.2020 di € 145,79 e n. RTXXX09 del 5.3.2020 di €51,60) ma emetteva anche la ulteriore fattura n. RTXXX80 del 6.4.2020 di € 42,89. (cfr. All.2) In virtù di quanto innanzi, con formale reclamo inoltrato a mezzo PEC in data 29.4.2020, il sig. XXX, rappresentato e difeso dall’ Avvocato XXX, ribadiva alla Società Telecom Italia S.p.A.

di non aver mai sottoscritto alcun contratto inerente l'utenza telefonica n. XXX, spiegando di non essere intestatario di alcun immobile sito in XXX al vico XXX n. XXX; inoltre intimava nuovamente alla Telecom Italia S.p.A. sia di annullare le fatture (n. RTXXX37 del 6.2.2020 di € 145,79, n. RTXXX09 del 5.3.2020 di €51,60 e n. RTXXX80 del 6.4.2020 di € 42,89), sia di inviare una copia del presunto contratto. A tali richieste la Telecom Italia S.p.A. non ha mai fornito alcun riscontro continuando ad emettere una ulteriore fattura di pagamento (n. RTXXX53 del 7.5.2020 di € 42,89). (cfr. All.3) Pertanto, in data 10.7.2020, il sig. XXX sporgeva formale denuncia querela presso la Stazione dei Carabinieri di XXX contro la Telecom Italia S.p.A. e contro ignoti per "Truffa e Sostituzione di Persona". (cfr. All.4) Malgrado tutto quanto innanzi, nel mese di ottobre 2020, l'istante riceveva messa in mora da parte della società di recupero crediti Cribis Credit Management S.r.l. con la quale gli veniva intimato il pagamento della somma di € 423,00. (cfr. All.5) Non avendo mai sottoscritto alcun contratto telefonico con la Telecom Italia S.p.A. relativo all'utenza n. XXX, né essendo intestatario di alcun immobile sito in XXX (XXX) al vico XXX n. XXX, in data 2.12.2020 il sig. XXX depositava istanza UG n. 361943/2020 al fine di ottenere gli indennizzi previsti dall' All. A Del. 347/18/CONS, nonché il risarcimento di tutti i danni subiti e subendi come conseguenza del comportamento della Telecom Italia S.p.A. In data 8.03.2021 si teneva l'udienza di conciliazione tra le parti, le quali, tuttavia, non raggiungevano alcun accordo. Con la presente istanza GU14, pertanto, il sig. XXX, intende adire in seconda istanza Cod. Ecc.mo Corecom, al fine di vedersi accogliere le domande di indennizzo ex All. A Del. 347/18/CONS, nonché lo storno dei presunti insoluti non dovuti. - Richieste: 1) Cessazione del contratto falso inerente l'utenza n. XXX; 2) Storno totale delle fatture indicate (n. RTXXX37 del 6.2.2020 di € 145,79, n. RTXXX09 del 5.3.2020 di €51,60, n. RTXXX80 del 6.4.2020 di € 42,89 e n. RTXXX53 del 7.5.2020 di € 42,89); 3) Ritiro della pratica da parte della società di recupero crediti Cribis Credit Management senza spese per l'istante; 3) Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti ex art. 9 e art.13 co 7 All. A Del. 347/18/CONS; 4) Indennizzo per mancata risposta al reclamo ex art. 12 All. A Del. 347/18/CONS; 5) Risarcimento danni e spese di procedura. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 4000.0 - Disservizi segnalati: 1. XXX Contestazione fatture (Data reclamo: 29/04/2020) 2. XXX Attivazione servizi non richiesti (Data reclamo: 29/04/2020, Data disattivazione: Non risolto) 3. XXX Altro 4. XXX Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 29/04/2020, Data riscontro: Non risolto) Si dà atto che l'utente ha sottoscritto l'istanza tramite apposizione del codice OTP trasmesso automaticamente dalla piattaforma ai recapiti indicati dal ricorrente. L'istante ha altresì depositato contro deduzioni in data 09/12/2021

L'operatore ha presenziato all'udienza di discussione, ed ha prodotto memorie in data 15.11.2021 nel termine previsto dall'art 16 comma 2 del Regolamento Allegato A alla delibera n.353/19/CONS nelle quali in riferimento alla presente istanza di definizione, rilevava da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione risulta attivata in data 09.01.2020 e cessata per disconoscimento in data 29.05.2021. E' importante evidenziare che l' oggetto del contendere rientra nella fattispecie di "frode da sottoscrizione" e non si tratta di attivazione servizi non richiesti, in quanto è presente denuncia/querela. Il reclamo risulta già gestito in sede commerciale, con la cessazione della linea per disconoscimento e lo storno di tutte le fatture emesse relativamente all'utenza in contestazione, pertanto si chiede l'archiviazione della presente istanza per cessata materia del contendere, in quanto le richieste dell'istante risultano già evase in sede commerciale. L'orientamento giurisprudenziale prevede che "chi intende agire in giudizio deve avere un interesse a «ottenere un risultato utile giuridicamente apprezzabile.....".L'interesse in questione è condizione o presupposto processuale dell'azione, ossia è un requisito per l'esame del merito della domanda e, pertanto, deve sussistere quando il giudice emette il provvedimento decisorio". Nel caso di ciò un'eventuale decisione da parte di codesta Autorità sarebbe del tutto superflua, avendo la società convenuta, come già sopra descritto e ampiamente documentato, già predisposto "ab illo Tempore" quanto richiesto dall'istante, pertanto si insiste nell'archiviazione della presente istanza, Alla luce di quanto esposto, 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 e/o l'archiviazione per cessata materia del contendere.

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Si ritiene doveroso decretare la avvenuta cessazione della materia del contendere, atteso l'adempimento da parte del commerciale di tutto quanto richiesto (disattivazione numerazione e storno fatture) Qualsivoglia ulteriore richiesta di risarcimento di danno

non è di competenza di questa Autorità amministrativa, bensì dell'Autorità Giudiziaria, mentre la richiesta di pagamento delle spese legali non risulta accoglibile in quanto trattasi di assistenza solo facoltativa e la procedura in Conciliaweb è completamente gratuita. Inoltre, eventuali spese di procedure necessarie devono essere documentate con fatturazioni. Si accoglie parzialmente la domanda e nei limiti di cui all'art.12 del Regolamento Indennizzi - allegato A delibera agcom n. 347/18/Cons. Infatti, ancorchè trovi accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo dalla data di invio del 29.04/2020 alla data di presentazione della istanza conciliativa il 04.06.2021 per complessivi 401 gg per euro 2 = euro 802,00, la stessa in questa sede è ridotta ed accolta nel limite massimo di euro 300,00 di cui al citato Articolo 12 - Regolamento Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami;

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 06/06/2021, è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo complessivo di euro 300,00 (trecento,00), oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare/ bonifico all'istante. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi 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