

DETERMINA
Fascicolo n. GU14/422375/2021

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 dell’utente XXXX XXXX, del 07/05/2021 acquisita con protocollo n. 0215255 del 07/05/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con reclamo del 18.02.2019, l'istante XXXX XXXX, lamentava a Tim la mancata transazione bancaria sul circuito Carta Pass Carrefour – Mastercard, per l'addebito della somma di €. 15,00/MESE dovuta per l'acquisto telefonino e servizi voce e dati. Per ovviare a tale inconveniente, la stessa istante trasmetteva nuova carta di credito per i pagamenti rateali, ma gli stessi non venivano effettuati. Tuttavia, la Tim, riusciva a trattenere dalla stessa Carta Pass Carrefour – Mastercard illegittimamente l'altra somma di €. 722,58, quali rate residue e costi per penali (non conosciuti e mai preventivamente comunicati), interrompendo ogni servizio dal 09.01.2019. Le richieste, ad oggi, avanzate sono : 1) lo storno fatture insolute; 2) un indennizzo di €. 700,00 per addebito

illegittimo e pratica commerciale scorretta; 3) un indennizzo di €. 300,00 per mancata risposta ai reclami; 4) il ritiro della pratica di recupero crediti; 5) il rimborso di €. 200,00 per le spese di procedura.

In riferimento all'istanza di definizione in trattazione, il gestore, nelle sue memorie difensive rileva che, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, in data 10.07.2018 l'istante attiva l'offerta RT379 - Promo Telefono 15-30 mesi, che permette di acquistare uno smartphone in 30 rate mensili di € 15 cadauna. Tra le condizioni contrattuali, è previsto un corrispettivo di recesso in caso di cessazione anticipata. In data 11.11.2018 la rata n. 5 non viene pagata per autorizzazione negata, in egual modo anche la rata n. 6 e la n. 7 rispettivamente in data 11.12.2018 e 11.01.2019. La rateizzazione viene quindi cessata. In data 14.12.2018, la cliente contatta il 119 per info in merito al piano di rateizzazione e l'operatore annulla la proposta di cessazione in modo da dare la possibilità alla cliente di verificare ed eventualmente sostituire la carta di credito. In data 13.01.2019, in conseguenza della prosecuzione del mancato pagamento rateale, il piano di rateizzazione cessa nuovamente, con il conseguente addebito di €722,58 (332,58 corrispettivo di recesso anticipato e € 390 di rate residue). In data 14.01.2019 la cliente contatta nuovamente il 119, chiedendo il ripristino del piano di rateizzazione, pertanto viene aperto reclamo. Il back office chiude il reclamo in data 16.01.2019 confermando che il piano è cessato. A tal fine, viene inviato anche un sms di riscontro. In data 08.02.2019, la cliente contatta il 119 reclamando la cessazione del piano di rateizzazione affermando che la sua carta di credito è attiva e abilitata a tutti i pagamenti e che un operatore le aveva riferito che avrebbe pagato solo le rate residue, ma non il corrispettivo di recesso anticipato. In data 10.02.2019 il Back Office chiude il reclamo riconfermando che il piano è cessato e che è ripristinabile entro 60 gg dal 13.01.2019. Sul sistema amministrativo è stato addebitato l'importo delle rate residue + corrispettivo per recesso anticipato. A sistema sono presenti sempre dati della stessa carta di credito. Pertanto si tenta il ripristino del piano di rateizzazione con tale carta di credito, ma con esito negativo. Viene quindi consigliato al cliente di verificare con il suo gestore di carta di credito lo stato della stessa, visto che al momento nega il ripristino e che solo dopo ripristino piano la cliente può avere lo storno dell'addebito per recesso anticipato. In data 07/03/2019 la cliente tramite legale invia pec di reclamo per contestare la cessazione piano di rateizzazione non imputabile alla sua assistita e, chiedendo rimborso delle rate addebitate e del corrispettivo per recesso anticipato e risarcimento danni per € 300. La procura allegata, però, non è a nome dell'intestatario dell'utenza e in data 12.03.2019 si invia riscontro al legale. In data 20.03.2019 perviene contestazione Carta Si. Il settore di competenza, Gestione del credito, conferma l'addebito e replica che in caso di sospetta frode, la cliente può sporgere denuncia indicando i dati per il disconoscimento degli addebiti. Pertanto il reclamo non viene accolto e si fornisce riscontro sul portale esercenti. Il cliente non ha diritto a nessuno storno di fatture o indennizzo in quanto l'addebito di € 722,58 (332,58 corrispettivo di recesso anticipato e € 390 di rate residue) eseguito dalla cliente in data 23.01.2019, è stato stornato in data 27.05.2019 sicuramente dal suo gestore. Pertanto rimane l'insoluto di € 722,58 e lo smartphone ancora in possesso della cliente. A detta della Telecom, per quanto evidenziato, la cessazione anticipata del piano di rateizzazione non è imputabile a Tim in quanto i tentativi di addebito delle rate n.5/6/7 non sono andati a buon fine per "autorizzazione negata" ed anche il tentativo di ripristino del piano sulla stessa carta di credito, eseguito durante la lavorazione del reclamo telefonico dell'08/02/2019, è risultato con esito negativo. Alla luce di quanto esposto, attesa la regolarità dell'operato della società convenuta, 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. Considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità di Telecom Italia, la deducente Società, chiede di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.

La vicenda di trattazione odierna, riguarda la cessazione di un piano di finanziamento per l'acquisto di un apparato telefonico mobile. Dalla ricostruzione di ambedue le parti in causa, non è dato accertare, con chiarezza, dove inizino e cessino le responsabilità dell'una o dell'altra parte. L'unica certezza, deriva dal fatto che, tale apparato, oggi, risulta essere in possesso dell'istante, nonostante il debito nei confronti del gestore, non sia stato estinto. Conseguentemente, appare lapalissiano, che la richiesta di storno delle fatture in corso e del ritiro della pratica di recupero crediti, avanzate da parte istante, sia pleonastica e quindi non ammissibile. Allo stesso modo, risulta da rigettare, la richiesta di indennizzo, avanzata sempre da parte istante, circa l'addebito illegittimo e la eventuale pratica commerciale scorretta, adottata nei suoi confronti, da parte della Telecom. Tale ipotesi di rigetto, è basata sia perché tale eventuale indennizzo, non è previsto nel vigente Regolamento in materia di ristoro per la definizione di tale genere di controversie, sia perché, la stessa istanza avanzata, è piuttosto

assimilabile ad una richiesta di risarcimento del danno, eventualmente patito ed, in questo caso, la materia esula dalle competenze di questo Corecom. Non è da sottacere inoltre che, l'istante, ben conosceva i termini contrattuali e le eventuali conseguenze a cui fosse andato incontro in caso di inottemperanza, ferma restando la sua professata buona fede. Per ciò che attiene la richiesta di indennizzo, avanzata dall'istante, per la mancata risposta ai reclami inoltrati al gestore, si constata che la Telecom, non ha fornito prova scritta di riscontro e pertanto, in applicazione dell'art 12 comma 1 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/Cons, dovrà riconoscere la somma di euro 300,00 in favore dello stesso istante. Non è infine ammessa a ristoro, la somma di 200,00 euro, avanzata dall'istante quale rimborso per le spese di procedura, in quanto per le stesse, non è stata allegata alcun documento probatorio e stante la gratuità della procedura in corso.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/05/2021, è tenuta a riconoscere la somma di euro 300,00 in favore dell'istante XXXX XXXX, in applicazione dell'art 12 comma 1 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/Cons. La somma anzidetta dovrà essere pagata entro il termine massimo di 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban IT26V0760112300000098617111, già trasmesse nel corpo del formulario inoltrato in piattaforma.

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