DETERMINAFascicolo n. GU14/257184/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXX 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 XXXXXXX G., del 13/03/2020 acquisita con protocollo n. 0115263 del 13/03/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l'istanza di definizione l'istante, signor G. XXXXXX, ha lamentato: "La contestazione riguarda unicamente "l'omessa disattivazione del contratto TIM Connect Gold". La TIM con lettere, SMS e telefonate assillanti, mi offriva il passaggio da ADSL a Fibra mantenendo ISL in Fibra senza costi aggiuntivi. Ho accettato. La TIM però il 22/10/18 per errore ha stipulato il contratto TIM Connect GOLD che non ha ISL, invece del contratto ISL direttamente in Fibra. 16/12/18 l'Operatore CO442 dice d'inviare un reclamo formale scritto con una PEC a telecomitalia@telecomitalia.it con la richiesta della disattivazione del contratto, consentita anche

dal Punto 2 del contratto stesso. La TIM dopo la disattivazione del contratto correggerà il suo errore. 11/1/19 Operatore AH925 conferma ricezione PEC che va bene. 31/1/19 su WEB MYTIM FISSO Scrivici: conferma Op.AH925 PEC ricevuta e va bene, sollecito disattivazione contratto non ancora eseguita Altri solleciti inviati, ma stesso risultato. La TIM ha sempre dato risposte reticenti e elusive anziché una risposta chiara e diretta del motivo per il quale la disattivazione non veniva e non è stata ancora eseguita. La mia richiesta è di ottenere dalla TIM la disattivazione immediata del contratto TIM Connect Gold e l'inserimento dell'ISL direttamente in Fibra come dichiarato nell'offerta. Chiedo inoltre il rimborso di tutte le spese addebitatemi non dovute. Sugli assunti premessi ha chiesto: "Verifica dell'accaduto, richiesta degli indennizzi dovuti in ragione dell'attivazione di un profilo tariffario non richiesto e per la mancata risposta ai reclami. La mia richiesta è di ottenere dalla TIM la disattivazione immediata del contratto TIM Connect Gold e l'inserimento dell'ISL direttamente in Fibra come dichiarato nell'offerta. Chiedo inoltre il rimborso di tutte le spese addebitatemi non dovute.".

Si costituiva TIM SPA (Kena mobile) deducendo che: "Si eccepisce che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate nel merito e, comunque, sono totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. La parte istante, invero, sostiene di aver subito l'applicazione di condizioni economiche differenti, rispetto a quelle approvate. Sulla scorta di tali presupposti, domanda di ottenere rimborsi ed indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare la data di attivazione del presunto piano non richiesto e la durata della presunta applicazione di servizi non voluti; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. A ciò si aggiunga che la controparte non ha neppure depositato le fatture contestate, né indicato il dettaglio degli importi da rimborsare, né infine ha depositato la prova dell'effettivo pagamento delle somme per le quali oggi viene richiesto il rimborso. Si deve rilevare, infatti, come in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante gravi sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "… stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). … 2) Applicazione da parte di TIM delle condizioni contrattuali regolarmente approvate dall'istante. Infondatezza delle doglianze avversarie in punto di storno/rimborso. … nel merito … le doglianze avversarie sono totalmente prive di fondamento. Infatti, in primo luogo, non è documentato in alcun modo un impegno di TIM a conservare lo stesso piano tariffario, a fronte di un cambio di tecnologia (circostanza che peraltro non è nemmeno tecnicamente possibile in considerazione del fatto che i piani in commercio per l'ADSL, sono differenti da quelli attivabili per la FIBRA). Sotto altro profilo, comunque, l'attivazione della FIBRA sulla linea n. XXXXXXXX non ha comportato alcun aumento dei costi, ma solo la conversione dell'impianto da RTG tradizionale in FIBRA. In ogni caso, comunque, TIM in data 24.9.2018 inoltrava all'istante apposita Welcome Letter (Doc.1), nella quale veniva comunicato il cambio di tecnologia e le condizioni economiche praticate. La controparte riceveva la suddetta comunicazione ed iniziava a fruire regolarmente dei servizi FIBRA, senza esercitare il diritto di recesso o, comunque, senza reclamare alcunchè. Nella suddetta Welcome Letter, infatti, l'istante veniva puntualmente informato delle condizioni economiche applicate alla linea e, comunque, posto in condizione di recedere in esenzione spese (cfr. frontespizio pagina 1 Doc.1). TIM, pertanto, in mancanza di contestazioni e recesso, proseguiva regolarmente il ciclo di fatturazione nei confronti del Sig. XXXXXX. Solo ad aprile 2019, e dunque dopo oltre 7 mesi dalla ricezione della Welcome letter, l'istante inoltrava un reclamo (allegato ex adverso) nel quale in termini estremamente generici e, comunque, poco chiari lamentava presunte difformità tra le condizioni applicate e quelle richieste, senza tuttavia mai specificare mai le ragioni delle proprie doglianze e quantificare le proprie richieste. A tale reclamo, peraltro, TIM rispondeva tempestivamente con comunicazione del 21.4.2019 (anch'essa prodotta dall'istante), confermando l'attivazione della FIBRA alle condizioni prospettate ed assentite dall'istante. In ragione di quanto sopra, tutti i conti emessi da TIM a seguito della conversione dell'impianto in FIBRA, risultano legittimi ed integralmente dovuti, poiché riferiti a servizi richiesti e fruiti da parte istante; conseguentemente, nessun rimborso potrà essere riconosciuto in favore del Sig. XXXXXXX. 3) Insussistenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini della liquidazione di indennizzi. Ferme le contestazioni poco sopra compiute, in ogni caso si deve rilevare come nella fattispecie de qua, comunque, non vi siano nemmeno i presupposti per la liquidazione di indennizzi a favore della parte istante. Dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata e documentata è emerso come, in ogni caso, Tim abbia tenuto un comportamento diligente e corretto e come, pertanto, non abbia in nessun modo determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell'indennizzo. TIM, infatti, si è limitata ad applicare le condizioni regolarmente assentite dall'istante, anche

all’esito della ricezione di apposita Welcome Letter. A ciò si aggiunga che, come già segnalato, non risultano documentati reclami specifici relativi alla fattispecie di cui all’istanza e, comunque, la controparte in questa sede non è in grado di provare il contrario, stante l’assenza di allegazioni documentali ulteriori rispetto al fax dell’11.4.2019. Si ribadisce, infatti, che l’unico reclamo depositato ex adverso, risulta generico e non circostanziato e, comunque, privo di alcuna indicazione puntuale delle difformità contestate. Lo stesso, inoltre, è pervenuto a TIM ben oltre il sette mesi dalla ricezione della Welcome Letter. Conseguentemente, il Corecom pur volendo accogliere le doglianze avversarie, non potrebbe in ogni caso liquidare alcunchè in favore della parte avversa, giusta il combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente") e, dall’altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato("Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"). A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo rispetto alla problematica oggetto di contestazione e, comunque, quando tale reclamo risulti generico e non circostanziato, come nel caso di specie. Infine, si deve segnalare che è la stessa parte istante a produrre in atti la copia della risposta al reclamo ricevuta da TIM il 21.4.2019, con la conseguenza che, evidentemente, non sussistono nel caso di specie nemmeno i presupposti per liquidare in favore della controparte l’indennizzo di cui all’art. 12 delibera 347/18/CONS. Nessuna delle domande avversarie merita dunque di essere accolta. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito Corecom di rigettare l'avversa istanza perché infondata in fatto e in diritto o, comunque, poiché non provata.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. All’udienza di definizione del 10.6.2020, il definitore, non riuscendo a reperire il delegato dell’istante, contattava l’istante stesso che non accettava la proposta del gestore di indennizzo di €400,00 così come richiesto con il GU14. Successivamente alla definizione del verbale di mancato accordo, il delegato, all’interno del fascicolo documentale, dichiarava che l’istante, ultraottantenne, non aveva compreso la proposta. Tanto premesso, prescindendo da ogni valutazione nel merito, in un’ottica fi favor utentis si ritiene dovuta dal gestore la somma di € 400,00. Vengono, invece, respinte tutte le istanze contenente una richiesta di facere al gestore in quanto tali richieste esulano dalle competenze dell’adita Autorità.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 13/03/2020, è tenuta a corrispondere la somma di € 400,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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 o suo delegato
franca cardinali