

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA

- TIM SpA (Kena mobile)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata e integrata, e in particolare l'art. 101 che ha istituito il "Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.);

Vista la convenzione Agcom ed il Co.re.com Sicilia, per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018;

VISTA l'istanza dell'utente del 18/05/2019 acquisita con protocollo N. 0214883 del 18/05/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

In data 13.01.2017 l'istante ha sottoscritto telefonicamente un contratto con TIM mediante registrazione vocale (codice registrazione 21241902 - Operatore TLK1257) Il contratto denominato TIM SMART prevedeva una tariffa di € 29,90 al mese per sempre comprensiva di chiamate illimitate verso tutti (fissi e mobili), un collegamento dati in Fibra ottica + TIM VISION. Lo stesso cliente lamenta che la Fibra è stata attivata dopo 6 mesi dalla sottoscrizione del contratto ed il servizio aggiuntivo TIM VISION dopo 11 mesi. A distanza di un anno dalla sottoscrizione del predetto contratto, la tariffa è mutata con degli esborsi maggiori di quanto previsto. Dopo colloqui telefonici con il gestore, veniva inviata una raccomandata a/r comunicando la disdetta del contratto e la volontà di restituire il modem. Nonostante ciò la TIM ha continuato a recapitare le fatture sino a settembre 2018, nonché a far inviare una lettera, da parte di una società di recupero crediti che mi sollecitava a saldare l'importo di € 863,47. A fronte di quanto narrato viene richiesto l'azzeramento dei crediti vantati in quanto non dovuti; un Indennizzo per mancata attivazione fibra ottica pari 1350,00 (€7,50 x 180gg); un Indennizzo per mancata attivazione TIM VISION pari a € 100,00 come da art. 4 comma 3 del Regolamento sugli indennizzi; un Indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato con A/R in data 24.04.2018 (senza ottenere alcuna risposta) pari a € 300,00. In totale viene richiesto un indennizzo complessivo pari a 1750,00 euro.

Le memorie fornite dal gestore contestano in toto la versione fornita dall'istante a cominciare dall'attivazione del servizio fibra avvenuto regolarmente entro i termini previsti. Viene inoltre citato il particolare che il modem è stato venduto con una rateizzazione di 3,90 euro al mese per 48 rate. L'opzione voce casa al costo di 10 euro mensili veniva data in maniera gratuita ma aveva una validità di un anno. Di tali circostanze risultano inviate le condizioni contrattuali allo stesso istante e pertanto lo stesso avrebbe dovuto - ove in contrasto con la sua volontà - rifiutarle. Risultano inoltre attivate tre sim per un costo di 25 euro complessivo e mensile, in aggiunta all'offerta sottoscritta. A seguito di esplicita richiesta da parte dell'istante, in data 13 luglio 2018, l'utenza è stata cessata generando dei costi di disattivazione nonché il corrispettivo dovuto per l'acquisto del modem calcolato sulle rate ancora in essere. Non vengono registrati reclami sulla contabilità operata né sul malfunzionamento dei servizi.

La esposizione dei fatti fatta dall'istante Sig. _____ è un pò confusionaria e non suffragata da elementi in memoria che possano dar peso alla sua ricostruzione dei fatti. Di contro le memorie inoltrate dalla Telecom si fondano anche su fatti oggettivi non sufficientemente documentati, quali ad esempio l'invio del contratto al cliente, piuttosto che gli avvisi di informazione di variazione contrattuale a seguito delle scadenze delle gratuità elargite, piuttosto che degli acquisti delle sim effettuate. Circostanze che comunque andavano affrontate in via preventiva per consentire allo stesso istante di rendersi conto del nuovo piano tariffario. Lacunosa appare anche la ricostruzione in memoria del gestore, circa i tempi di effettiva attuazione dei servizi richiesti dal cliente, che lamenta appunto un ritardo sia nell'attivazione della fibra sia nella consegna degli apparati da utilizzare. Vero è anche il fatto che il _____ non reclama quanto di suo diritto, tracciando il suo malcontento. In ragione di questa ricostruzione risulta equo spartire le responsabilità ad ambedue le parti in causa, confermando la volontà che tutto si sia verificato in perfetta buona fede, da parte degli attori chiamati in causa. In ragione di ciò, si rigetta la richiesta di indennizzo da parte del Sig. _____ nella qualità di istante, ma si accoglie la sua richiesta di abbattimento, anche se parziale, della fatturazione esposta a suo carico in ragione del 60 %, riducentola così dagli 812,22 euro richiesti dalla Telecom, ai 325,00 euro (cifra arrotondata) da pagare. L'istante è tenuto ad assumere i necessari contatti con il gestore al fine di definire le modalità di pagamento del residuale indicato che comunque andrà saldato entro il termine massimo di 90 gg da oggi.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/05/2019, è tenuta a stornare la somma equivalente al 60 % degli 812,22 euro, quale importo insoluto addebitato al Sig. _____. Pertanto, rimane da saldare la somma di 325,00 euro, a carico dell'istante. Nel momento in cui lo stesso istante avrà provveduto, a saldare l'importo anzidetto, nei modi pattuiti in separata sede tra le parti, e nel tempo comunque massimo dei 90 gg. da oggi, sarà cura dello stesso gestore ritirare senza oneri per l'istante la pratica di recupero crediti affidata a società terza, in atto giacente.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Francesco Di Chiara