

DECRETO Fascicolo n. GU14/456590/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

- 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”;

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 la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e in particolare l’art.5, c.1, lett. e) sulla “definizione delle controversie, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, e da ultimo prorogata fino al 31/12/2022 con delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021”;

VISTA l’istanza della società [REDACTED], del 14/09/2021 acquisita con protocollo n. 0364623 del 14/09/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell'istante. L'istante lamenta l'attivazione, senza il suo consenso della sim [REDACTED] 118 nel contratto sottoscritto nel mese di giugno 2020 tramite un agente Tim (utenza fissa e mobile) del quale, nonostante la richiesta via pec, non gli è mai stata inviata una copia. In particolare riferisce che detta sim oltre a non essergli mai stata consegnata è stata fatturata nel periodo dal 14/10/2020 al 17/12/2020 e ne disconosce il traffico dati e voce. Contesta diversi disservizi tecnici avuti sulla propria linea fissa non essendogli stato attivato il servizio di telefonia e navigazione a seguito dei quali è stato costretto a chiamare un tecnico, a proprie spese, per configurare il telefono e la navigazione in internet. Sulla base di quanto dedotto, l'istante chiede: 1) il rimborso dei costi addebitati per l'utenza [REDACTED] 118 di cui alle fatture n. [REDACTED] 663 (€10 costo attivazione ed € 18,71 costo servizio) e n. [REDACTED] 351 (€ 23,23 costo del servizio contributo di attivazione ed € 36 costo di attivazione); 2) l'indennizzo di € 5,00 per l'attivazione della sim nel periodo 14/10/2020 - 17/12/2020 per un totale di 65 giorni di attivazione; 3) l'indennizzo per la mancata risposta alla pec del 01/12/2020 quantificato in euro 300,00.- 4) indennizzo per il disservizio alla linea fissa per 10 giorni per € 30 e quantificato in euro 300,00.-. L'istante quantifica complessivamente la richiesta di rimborso/indennizzi nell'importo di € 1.012,94.-

Posizione dell'operatore. Con memoria difensiva l'operatore riferisce che l'utenza fissa è stata attivata in data 23/11/2020, a seguito del rientro in Tim effettuato mediante la sottoscrizione del contratto in data 23/10/2020 e inviato all'utente a mezzo e mail del 04/06/2021. L'utenza fissa è stata configurata fin da subito, tuttavia all'atto dell'attivazione l'utente ha optato per avere un router personale e pertanto spettava all'istante accertarsi del suo effettivo funzionamento e configurazione non essendo prevista l'assistenza di Tim. Tutte le segnalazioni pervenute dall'istante sui disservizi (generici) sono state gestite entro i termini e in particolare la segnalazione del 24/11/2020 è stata evasa in data 27/11/2020 con invio all'utente di un sms con le istruzioni per la configurazione del modem libero e con comunicazione del 10/12/2020 di risoluzione dello stesso e il guasto del 01/12/2020 è stato risolto nella medesima giornata. Per quanto attiene, invece, la contestazione sulla linea mobile, la convenuta deduce che in data 17/09/2020 è stato sottoscritto dall'istante il contratto n. [REDACTED] 384, con offerta Tim Unica Business Silver, avente per oggetto la sim n. [REDACTED] 324 in portabilità da altro gestore, attivata in data 14.10.2020 (cfr. modulo con consegna sim) e cessata per MNP il 13.07.2021 e la sim n. [REDACTED] 18 (linea nuova) attivata in data 14/10/2020, consegnata in data 09.10.2020 e cessata in data 17/12/2020 a seguito della richiesta del cliente. Da ultimo l'operatore rileva che le fatture attualmente insolute (4/21 e 5/21) e quella di prossima emissione (6/21) riferite all'utenza [REDACTED] 324, non oggetto di odierna contestazione, e quella fissa sono dovute. Nello specifico nella fattura 6/21 saranno addebitate le rate a scadere del contributo di attivazione dell'offerta rateizzata relativa all'utenza [REDACTED] 324. Sotto il profilo amministrativo e contabile l'istante ha un insoluto di € 287,57.-. In ragione di tutto quanto esposto, contesta le richieste di parte istante.

Motivazione. L'istanza è meritevole di parziale accoglimento. Nel corso dell'istruttoria è emerso che l'istante ha sottoscritto un contratto in data 17/09/2020 avente per oggetto due utenze mobili di cui una in portabilità da precedente gestore ([REDACTED] 324) e l'altra nuova (successivamente fatturata con il numero [REDACTED] 118) con attivazione per entrambe del profilo tariffario "Tim Unica Business Silver Special" e contestuale dichiarazione dell'istante di "intestazione di n° 2 linee telefoniche ricaricabili da utilizzare nell'esercizio dell'attività professionale" (cfr. pag. 19 e 20 del documento n. 4 di parte convenuta). Per quanto attiene la sola utenza mobile oggetto dell'odierno contendere (sim [REDACTED] 118), attivata in data 14/10/2020, parte istante ha provveduto al disconoscimento della stessa, con contestuale richiesta di cessazione del servizio, con pec del 01/12/2020 a seguito della quale l'operatore ha provveduto alla sua cessazione in data 17/12/2020 e con successiva pec del 19/04/2021 ha contestato al proprio gestore l'ulteriore addebito per il contributo Tim Silver pur avendo comunicato allo stesso di non aver ricevuto la sim. D'altra parte l'operatore nella memoria difensiva non ha adottato alcun elemento probatorio sull'effettiva consegna della nuova sim o l'eventuale traffico generato dalla stessa, essendosi limitato a produrre la documentazione attestante la consegna dell'altra sim (cfr. doc. 4 di parte convenuta). In ragione di ciò risulta, pertanto, meritevole di accoglimento la richiesta formulata sub 1) volta al rimborso/storno dei costi fatturati per l'utenza [REDACTED] 118, non utilizzata e non consegnata, dalla data della sua attivazione e fino alla chiusura del suo ciclo di fatturazione; viene, invece, rigettata la richiesta sub) 2 di indennizzo per l'illegittima attivazione di tale utenza risultando agli atti la sottoscrizione del relativo contratto il cui disconoscimento, tra l'altro, non è di competenza di questa Autorità. La richiesta sub 3) di indennizzo per la mancata risposta ai reclami pec del 01/12/2020, allegati all'istanza di conciliazione e acquisiti nel presente procedimento (con riferimento solo a quelle di richiesta del contratto e dell'eliminazione di tutte le

fatture cartacee, risultando quella di pari data sul disconoscimento della sim in contestazione una mera richiesta di cessazione dell'utenza) è meritevole di accoglimento non avendo l'operatore fornito elementi probatori in merito all'effettivo riscontro alle suddette segnalazioni, ai sensi dell'art. 8, comma 4, della Delibera Agcom 179/03/CPS e dalla Carta Servizi Tim. Ne consegue, quindi, che l'operatore è tenuto al pagamento dell'importo massimo di € 300,00.- a titolo di liquidazione dell'indennizzo di cui al comma 1 dell' art. 12 Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a € 2,50 pro die dal 31/12/2020 (già detratto il termine utile di 30 giorni per la risposta al reclamo come previsto dalla Carta Servizi di Tim) fino al 07/07/2021 (data dell'udienza di conciliazione e prima occasione utile per avere un confronto con l'operatore) per il numero complessivo di 219 giorni. Dal ultimo la richiesta sub 4) di indennizzo per il disservizio della linea fissa viene rigettata. Seppur il ricorrente nella propria istanza ha indicato genericamente di aver subito dei disservizi, non meglio precisati, nella pec di reclamo del 24/11/2020, allegata all'istanza di conciliazione ed acquisita, risulta come specifica segnalazione l'assenza del servizio di fonia, in entrata e in uscita, dopo l'intervento del tecnico Tim per il passaggio da Wind a Tim; problematica che è stata risolta dall'operatore, in data 25/11/2020, entro i termini previsti dalle condizioni generali di contratto, come indicato nel report relativo alla gestione del disservizio e non contestato dall'istante (cfr. memoria convenuta). Alcun'altra segnalazione di disservizio di parte istante risulta agli atti tale da legittimare, se fondata, un'eventuale richiesta indennizzatoria osservato, tra l'altro, che come riferito dal gestore e non contestato dal ricorrente, è a carico dell'utente la configurazione del modem personale. Sulla base delle le argomentazioni in fatto e in diritto su esposte

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 14/09/2021, è tenuta a rimborsare/stornare i costi fatturati per la sim [REDACTED] 118 dalla data della sua attivazione e fino alla chiusura del suo ciclo di fatturazione oltre agli interessi legali; - al pagamento dell'importo di euro 300,00.- (trecento/00) oltre agli interessi legali, a titolo di liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo di cui all'art. 12, co. 1, del Regolamento sugli indennizzi.

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
Roberta Sartor