

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/253738/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXX - 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;

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 della società XXXXXXXXX, del 05/03/2020 acquisita con protocollo n. 0101906 del 05/03/2020

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:

La società XXXXXXXXX, (di seguito Istante) P.Iva XXXXXXXXX, in relazione a numero utenza XXXXXXXXX di tipo affari, nell’istanza introduttiva del procedimento descrive i fatti testualmente come segue: Nonostante numerosi reclami inviati, sempre a mezzo pec, da ultima quella del 11 dicembre 2019, continuiamo a ricevere fatture, nel caso specifico la n. 8V00487876 del 11/11/2019, in cui viene addebitata la spesa relativa a "TIM SAFE WEB", servizio che non abbiamo mai richiesto e che vogliamo immediatamente sospeso con accredito delle relative somme fin qui addebitateci da marzo 2019 ad oggi e quelle successive, oltre al riconoscimento degli indennizzi previsti! L’istante ha depositato repliche alle memorie dell’operatore contestando le dichiarazioni avversarie. L’istante in ragione di quanto dichiarato chiede: 1) rimborso somme pagate e non dovute; 2) indennizzo per attivazione servizi accessori non richiesti; 3) indennizzo per mancata risposta al reclamo; 4) indennizzi vari; 5) spese di procedura.

La società TIM SpA (di seguito TIM) nei propri scritti difensivi dichiara, in sintesi, quanto segue. Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che in data 11.12.2019 perviene reclamo da parte dell’istante con il quale chiede la cessazione del servizio addebitato in fattura denominato “TIM SAFE WEB”. A tale reclamo TIM risponde telefonicamente il 12/12/2019 disponendo la cessazione del servizio e il rimborso del canone presente sul conto 1°2020. Si evidenzia che l’istante non ha mai presentato nessun tipo di reclamo precedentemente a quello su menzionato, infatti, dalla documentazione in atti, non appare l’esistenza di altri reclami scritti indirizzati all’operatore concernete i disservizi lamentati, (è presente una sola ricevuta della pec del 11.12.19). Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è

altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Si rileva che tale servizio risulta addebitato a partire dal conto n. 4/19 per un costo complessivo pari ad euro 12,00, ed in merito appare importante evidenziare che l'art. 23 delle C.G.A. prevede che : “reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa”.

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. Nel merito l'istante lamenta addebiti in fattura relativi al servizio, non richiesto, TIM SAFE WEB. L'istante a supporto di quanto dichiarato allega PEC del 24/09/2019 con cui, oltre a chiedere all'operatore il rimborso delle somme pagate e non dovute in relazione al servizio TIM SAFE WEB, lo informa di avere contattato il servizio clienti il quale gli ha confermato d'avere aperto una pratica n. 1-12580762116 per il rimborso delle spese non dovute per il servizio “SAFE WEB” e la sospensione del servizio stesso. L'istante, nella stessa PEC, precisa all'operatore di avere già formulato la stessa richiesta di rimborso e sospensione del servizio SAFE WEB nel mese di maggio senza alcun esito, circostanza questa non smentita dall'operatore attraverso idonea documentazione (schermata “Esigenze chiuse” - retro cartellino unificato). Risulta agli atti inoltre una ulteriore PEC datata 11/12/2019 con la quale l'istante reitera la richiesta già formulata con precedente PEC del 24/09/2019. L'operatore nei propri scritti difensivi, confermando di fatto l'attivazione del servizio TIM SAFE WEB, ha dichiarato di avere dato riscontro a tale ultimo reclamo telefonicamente il 12/12/2019, circostanza questa confermata dalla schermata “Esigenze chiuse” allegata alla memoria Tim che riporta, tra l'altro, il rimborso del costo del servizio e la cessazione dello stesso il 24/09/2019, ne consegue pertanto che gli addebiti TIM SAFE WEB su fatturazione successiva al 24/09/2019, sono da ritenersi errata fatturazione per la quale non è previsto alcun indennizzo oltre al rimborso di quanto erroneamente fatturato. Ora, considerato quanto sopra, in accoglimento della richiesta di cui al punto 1), l'utente ha diritto allo storno o/e il rimborso di tutti i costi fatturati in relazione al servizio, non richiesto, TIM SAFE WEB. Anche la richiesta di cui al punto 2), è accolta, pertanto l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per attivazione di servizio accessorio non richiesto ai sensi del comma 2, dell'art. 9 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, di euro 307,50 quantificato moltiplicando euro 2,50 per 123 giorni, calcolati dal 24/05/2019 data della prima segnalazione del disservizio, così come indicato nel formulario GU14, ai sensi dell'art. 13 comma 1, del Regolamento Indennizzi, fino al 24/09/2019 data in cui il servizio è stato cessato così come riferisce l'istante con PEC del 24/09/2019 e conferma Tim nella schermata “Esigenze chiuse” allegata alla memoria. Riguardo alla richiesta di cui al punto 3) la stessa si ritiene assorbita e soddisfatta con l'accoglimento della richiesta di cui al punto 2) dove si è ritenuto equo prendere in considerazione, per il computo del relativo indennizzo, il reclamo del 24/05/2019 seppure non sia stato depositato in atti il relativo tracciamento. Neppure la richiesta di cui al punto 4) è accolta stante la genericità della formulazione della stessa. Infine, la richiesta di cui al punto 5) spese di procedura, non è accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/03/2020, è tenuta allo storno e/o il rimborso di tutti i costi fatturati in relazione al servizio, non richiesto, TIM SAFE WEB. La società TIM SpA, è tenuta inoltre a corrispondere un indennizzo di euro 307,50 (trecentosette/50) in applicazione del comma 2, dell'art. 9 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS in combinato disposto con l'art. 13 comma 1 del medesimo Regolamento.

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
Gianpaolo Simone