

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/231615/2020

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 20/01/2020 acquisita con protocollo n. 0025684 del 20/01/2020

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 al servizio di telefonia mobile XXXXXXXXX- numero contratto: XXXXXXXXX di tipo di affari, nell’istanza introduttiva del procedimento descrive i fatti testualmente come segue: mancata conciliazione - ribadisco le richieste fatte nel tentativo di conciliazione, facendo presente all’operatore che collegato a questo contratto ho pure quello della telefonia fissa, che in caso di esito negativo della presente definizione, sarò costretto a richiedere il risarcimento danni ed a cambiare gestore. Indennizzi richiesti euro 166.88 per addebito traffico non riconosciuto.

La società TIM SpA (di seguito TIM) nei propri scritti difensivi dichiara, in sintesi, quanto segue. In riferimento alla presente istanza di definizione si eccepisce l’ inammissibilità della presente istanza per le seguenti motivazioni in quanto risulta mancante di uno dei requisiti fondamentali previsti dall’art. 6 della Delibera n. 203/18/CONS. Tale articolo prevede che : “Nell’istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM devono essere indicati, a pena di inammissibilità: i fatti che sono all’origine della controversia tra le parti, evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Infatti il formulario risulta privo da qualsisia descrizione, il che preclude la società convenuta dal redigere un’adeguata memoria difensiva. Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia si rileva che in data 20.03.2019 l’utente contatta il servizio clienti chiedendo il rimborso della somma di euro 48,00 addebitati sul conto 6/18. Tale reclamo, in ottica di correttezza commerciale viene evaso come fondato, con l’emissione a favore dell’istante di una nota di credito di euro 47,99. Si precisa che di questo importo euro 24,40 sono stati incamerati a copertura della fattura emessa per il 2° bimestre 2019, mentre la somma di euro 23,59 risulta rimborsata con

emissione assegno in data 14 giugno 2019. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta avendo la stessa restituito quanto oggetto di reclamo. Per completezza di informazione si rileva che piano tariffario attivo sull'utenza in contestazione prevede un canone mensile di 10 euro per un totale a bimestre di euro 20,00. Dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta. 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. Alla luce di quanto esposto, atteso il rimborso già ottenuto dall'istante, 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.

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante può essere parzialmente accolta per i motivi che seguono. In via preliminare si rileva che l'istanza risulta estremamente generica e scarna, l'istante infatti, in sede di formulario GU14, oltre a non descrivere adeguatamente i fatti all'origine della controversia, non deposita alcuna documentazione a supporto di quanto lamentato. Nel rispetto comunque delle finalità stesse delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie l'istanza è stata interpretata nel suo significato più logico e pertinente secondo la questione da esaminare. Pertanto nella considerazione che l'istante ha chiesto il rimborso di euro 166,88 per addebiti non riconosciuti e che l'operatore nei propri scritti, sebbene eccepisca l'inammissibilità dell'istanza ai sensi del comma 1 dell'art. 6 del Regolamento, dichiara di avere emesso in favore dell'istante una nota di credito di euro 47,99 a seguito di un reclamo del 20.03.2019, ritenuto fondato, mediante il quale l'istante ha richiesto il rimborso di euro 48,00 sul conto 6/18, si deduce che la controversia verta su una errata fatturazione. Ora considerato che l'operatore ha riferito che il piano tariffario attivo sull'utenza in contestazione preveda un canone mensile di 10 euro, in parziale accoglimento della richiesta dell'istante, l'operatore è tenuto al ricalcolo dell'intera posizione amministrativa contabile mediante lo storno o il rimborso di quanto eventualmente in eccedenza fatturato rispetto ai 20 euro a bimestre previsti dal piano tariffario, al netto dei 47,99 euro già corrisposti così come dichiarato dall'operatore e non contestato dall'istante, pur avendone facoltà, entro il termine a tal fine concesso.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/01/2020, è tenuta al ricalcolo della posizione amministrativa contabile dell'istante mediante lo storno o il rimborso di quanto eventualmente in eccedenza fatturato rispetto ai 20 euro a bimestre, al netto dei 47,99 euro già corrisposti.

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