

DETERMINA 14 Fascicolo n. GU14/484145/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CONTROVERSIA IN MATERIA DI COMUNICAZIONE ELETTRONICHE - 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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l’istanza della società TIM SpA, presentata in data 16/12/2021, del 16/12/2021 acquisita con protocollo n. 0487699 del 16/12/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in relazione al contratto di tipo affari cod. cliente n. 888012106058, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue: a) a causa di disservizi, inviava disdetta a Tim ma, nonostante due comunicazioni

via pec, l'operatore continuava ad inviare fatture con costi aggiuntivi, come ad esempio servizio produzione e invio fattura, mentre sin dall'inizio del contratto era stata richiesta la fatturazione in formato digitale; b) la fatturazione continua tuttora. In base a tali premesse, l'istante chiede: I) cessazione del contratto; II) annullamento della fattura n. 7X02189361 del 10 luglio 2021 e delle fatture successive; III) somma di euro 800.

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue: 1) la domanda è generica ed indeterminata: dalla descrizione dei fatti non si comprendono le contestazioni mosse dall'istante; 2) la linea 349 1898178 è passata ad altro operatore il 29 aprile 2021; la fatturazione è continuata per il solo contributo di attivazione, cessato il 2 settembre 2021; 3) non sono presenti reclami. In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda. A fini di integrazione istruttoria, il Responsabile del procedimento, in data 12 dicembre 2022, chiedeva all'istante di depositare copia della fattura n. 7X02189361 del 10 luglio 2021 ed all'operatore di depositare la documentazione contrattuale, corredata del piano tariffario, relativa all'utenza oggetto di contestazione. Entrambe le richieste venivano evase nel termine assegnato.

In via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere in relazione alla richiesta di cessazione del contratto (sub I), considerato che il gestore, nella propria memoria difensiva, riferisce che la linea passata ad OLO il 29 aprile 2021. Nel merito, la domanda può essere parzialmente accolta come di seguito precisato. Innanzi tutto, risulta pacifico fra le parti che l'utenza è migrata da Tim ad OLO e che tale migrazione, come riferito da Tim incontestatamente, risulta essere avvenuta il 29 aprile 2021. Dalla documentazione contabile versata dalle parti in esito alle richieste di integrazione istruttoria, emerge che gli addebiti successivi alla cessazione del contratto sono riferiti al contributo di attivazione ed alle spese di produzione/invio fattura. Sotto il primo aspetto, va evidenziato che il contributo di attivazione era previsto nel piano tariffario sottoscritto dall'istante. In particolare, il Profilo Commerciale, tabella 2 (Contributo di Attivazione Offerta Nuove Linee / Linee MNP), prevede un contributo di attivazione rateizzato in ragione di 1,50 euro al mese per 24 mesi, per un totale pari a 36 euro. Sia la fattura depositata dall'istante, sia le fatture depositate dal Tim applicano esattamente tali importi: nel conto n. 7X02189361 del 10 luglio 2021 sono addebitati, a detto titolo, 3 euro; nel conto n. 5/2021 (periodo luglio/agosto) sono addebitati 3 euro per il bimestre, nel conto 6/2021 sono addebitate le rate residue, pari a 10, per un totale di 15 euro. In conseguenza di quanto precede, gli addebiti riferiti al contributo di attivazione appaiono corretti. Non altrettanto a dirsi per gli importi riguardanti le spese di produzione ed invio fatture: in tal caso, infatti la relativa contestazione dell'istante, avanzata sia nell'istanza introduttiva del procedimento, sia nella precedente mail del 15 aprile 2021, non ha ricevuto riscontri da parte del gestore, né sono stati prodotti elementi a supporto della debenza di tali addebiti, che non risultano dedotti in contratto. Per questo motivo, l'istante ha diritto al rimborso/storno delle somme addebitate a titolo di "servizio di produzione e invio fattura", con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa. Dalla documentazione in atti, infine, nulla può dedursi in ordine ad addebiti aventi titolo diverso dal contributo di attivazione e dalla spese di produzione/invio fattura. La richiesta sub III) non può essere accolta, atteso che le richieste come formulate dall'istante (Cessazione immediata del contratto in essere e annullamento della fattura nr. 7X02189361 del 10/07/2021 e successive) non sono contemplate nel regolamento indennizzi come indennizzabili. Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, i rimborsi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/12/2021, è tenuta a in parziale accoglimento dell'istanza presentata da CORECOM STUDIO D'INFORMATICA, Via C. MARCONI, 501 - 00040 - Roma (Italia), per i motivi sopra indicati, A) l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a: - stornare/rimborsare le somme addebitate a titolo di "servizio di produzione e invio fattura", con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa. I rimborsi andranno maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo. Il rigetto delle altre domande. Spese di procedura compensate. L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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
Simonetta Silvestri