

DECRETO Fascicolo n. GU14/551297/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA A

L Snc di M - 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;

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. 358/22/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e) sulla “definizione delle controversie”, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 06/03/2023;

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”;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni 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 2023, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. POSIZIONE DELL'ISTANTE. Il rappresentato di parte istante attesta che La società A L Snc di M , - cui è subentrata la "A L Sas" - aveva stipulato con TIM un contratto di utenza fissa affari nel 2016 e – “presumibilmente” nel 2019- aveva chiesto la disdetta per indebita fatturazione di servizi non richiesti e chiamate mai effettuate. Il telefono è stato comunque pagato. Dopo un anno dalla chiusura il gestore ha peraltro rimesso le stesse fatture con gli indebiti da pagare e proseguito con l'emissione di ulteriori fatture. La linea in oggetto era stata altresì soggetta a una indebita fatturazione a 28 giorni negli anni 2017-2018 e, nelle fatture era stato illegittimamente addebitato il costo per l'invio degli elenchi telefonici, mai richiesto e, in ogni caso, mai effettivamente eseguito. Sostiene l'istante che TIM, inoltre, non avrebbe riscontrato i reclami della cliente. Per l'effetto, l'istante chiede: 1) l'indennizzo per l'attivazione di SIM e servizi non richiesti; 2) l'annullamento di tutte le fatture emesse a seguito della disdetta o in corso di emissione, con cessazione del ciclo di emissione e il ritiro della pratica di recupero crediti; 3) il rimborso delle somme pagate in eccedenza per servizi e Sim mai richieste; 4) l'indennizzo per fatturazione post-recesso; 5) l'indennizzo per indebita fatturazione a 28 giorni; 6) l'indennizzo per indebita fatturazione dell'invio degli elenchi telefonici; 7) l'indennizzo per omessa risposta al reclamo inviato in data 03.06.2022; 8) la condanna dell'operatore al pagamento delle spese della procedura. Quantifica la propria richiesta dei rimborsi/indennizzi nell'importo complessivo di € 842,38.

2.POSIZIONE DELL'OPERATORE. L'Operatore rileva in punto di fatto che l'istanza è stata erroneamente presentata per l'utenza fissa + mobile ma l'istante non ha nessuna linea fissa con TIM né attiva né cessata. In realtà sono stati attivate le seguenti linee: - in data 19.01.2017 l'utenza mobile 067, a seguito di contratto sottoscritto in data 07.12.2016 con offerta commerciale Promo Vip 29,90 TIM PROFESSIONAL EUROPA (canone mensile di € 29,90 + iva). L'utenza nelle fatture del 6/17 e 1/18 ha subito la fatturazione a 28 giorni con una maggiorazione di euro 10,68 e successivo storno. A seguito delle modifiche unilaterali, comunicate nella fattura di dicembre 2017, e in assenza di richiesta di recesso in esenzione spese da parte del cliente, il canone di abbonamento è aumentato dell'8,6%; - in data 16.02.2018 l'utenza mobile n. 329 a seguito del contratto sottoscritto in data 31.01.2018, con offerta commerciale Promo MNP 10 TIM Europa 15GB – Ricaricabile (canone bimestrale €40,00 dato dal Contributo Tim Europa 15 GB € 50,00 - Sconto Exclusive Tim Europa 5 €10,00) oltre all' opzione Tim Euro Messaging (canone mensile €3,50 + Iva), il Bonus 5 (sconto di 5€ sul contributo mensile della linea per 10 mesi, per un importo totale per linea pari a €50). A detta offerta è stata aggiunta la vendita rateale in 36 mesi di un cellulare Samsung Galaxy S8 Midnight Black (rata bimestrale €31,72 Iva inclusa). Le linee sono cessate in data 13.03.2019 con addebito dei canoni e dei servizi richiesti fino all'effettivo giorno di cessazione, oltre ai costi per il recesso anticipato, rispetto al vincolo di 24 mesi, per la seconda utenza mobile (cfr fattura nr. 012 del 3/19). La fatturazione è continuata per l'addebito delle rate dell'apparato in possesso del cliente e per l'indennità di mora. Nessun reclamo è presente fino alla PEC del 03.06.2022 non gestita per la conciliazione in corso. Le fatture scoperte contengono canoni per le linee utilizzate fino al 13 marzo 2019 per €127,84 + Iva e le rate del cellulare in possesso del cliente (e quindi di sua competenza) per euro 396,53 Iva inclusa; non risulta nessun addebito per l'invio degli elenchi telefonici e di conseguenza alcun rimborso è dovuto. Insiste, pertanto, per il rigetto delle richieste di parte istante.

3. MOTIVAZIONE. Alla luce di quanto emerge dalla documentazione agli atti istruttori presentata dalle parti, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. Le richieste sub 2) e sub 4) devono essere rigettate. Nel corso dell'istruttoria è emerso che la società A L Snc M , cui è subentrata la società A L Sas, in data 07.12.2016, ha sottoscritto il contratto per l'utenza mobile n. 067 e successivamente in data 31.01.2018, quello per l'utenza mobile n. 329, comprendente quest'ultimo anche l'acquisto rateizzato in 36 mesi del cellulare Samsung Galaxy S8 Midnight Blac (cfr contratti prodotti da Tim); entrambe le utenze sono cessate in data 13.03.2019 con addebito dei canoni e servizi richiesti fino a tale data (cfr. fattura nr. 012 del 3/19). Tuttavia, risultando la seconda utenza mobile cessata prima della scadenza del vincolo rateale, la società Tim ha correttamente

addebitato nelle fatture successive alla cessazione, i costi relativi al pagamento delle rate residue del cellulare e le indennità di mora per il mancato pagamento delle fatture rimaste insolute (cfr fatture prodotte dall'istante). Ad abundantiam si evidenzia che non è prevista a livello regolamentare alcuna forma di indennizzo per l'indebita fatturazione (di fatto tra l'altro non avvenuta), ma solo, in caso di accertata illegittimità, il rimborso/storno delle somme non dovute (cfr. Regolamento indennizzi). Parimenti non accoglibili sono le richieste sub 1), 3) e 6) , da trattarsi congiuntamente, risultando tutte generiche, indeterminate e non documentate, non avendo parte istante assolto, nel corso del presente giudizio, all'onere di allegazione di cui all' art. 2967 c.c., e indicato puntualmente le somme, i servizi, le sim (diverse da quelle oggetto del contratto) nonché i costi per la consegna degli elenchi telefonici, che sarebbero stati illegittimamente addebitati dal gestore convenuto il quale, tra l'altro con memoria difensiva, ha contestato, ed alcuna memoria di replica sul punto è stata presentata dall'istante. Per quanto concerne la contestata fatturazione a 28 giorni negli anni 2017 e 2018, nel corso dell'istruttoria, parte convenuta, ha riconosciuto, che la stessa ha impattato solo l'utenza mobile n. 067 nelle fatture del 6/17 e 1/18 e disposto lo storno dell'importo di euro 10,68.- indicato come "conguaglio quota contributi e abbonamenti dicembre" nella fattura n. 935 del 15/01/2018 (cfr. allegata da Tim); dunque la richiesta sub 5) non è meritevole di accoglimento posto, altresì, che il Regolamento indennizzi, neppure per via analogica, riconosce tale fattispecie come indennizzabile ma solo rimborsabile, come di fatto è avvenuto. E' meritevole di accoglimento la richiesta sub 7) per la mancata risposta al reclamo pec del 03.06.2022 non avendo il gestore convenuto fornito, in violazione di quanto previsto dall'art. 8, comma 4, della delibera Agcom 179/03/CSP, alcuna indicazione/riscontro, in merito alle richieste di parte istante volte a comprendere la riemissione delle stesse fatture addebitate alla precedente società, in liquidazione, quando era già passato ad altro gestore e non utilizzava più le linee Tim (cfr. reclamo pec del 03.06.2022). Ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. In assenza di prova della convenuta sul riscontro al reclamo, l'istante, in base all'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, ha diritto all'indennizzo, pari ad euro 2,50 al giorno fino ad un massimo di euro 300,00.- come di seguito determinato. In considerazione dei 60 giorni intercorrenti dal 18/07/2022 (considerata la scadenza dei 45 giorni utili per il riscontro al reclamo - in assenza, agli atti delle specifiche condizioni generali di contratto e/o della carta dei servizi di Tim) al 14/09/2022 (data dell'udienza di conciliazione e unica occasione per l'istante di interloquire con l'operatore), l'istante ha diritto alla liquidazione dell'indennizzo dell'importo complessivo di euro 150,00.- (centocinquanta/00). Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante sub 8), di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita. Tutto ciò premesso in fatto e diritto, per le motivazioni di cui in premessa

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 19/09/2022, è tenuta a l pagamento dell'importo di euro 150,00.- (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo di cui all'art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza.

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