

DETERMINA 10 Fascicolo n. GU14/427826/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- 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 legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte" e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell’art. 20, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 25/05/2021 acquisita con protocollo n. 0240496 del 25/05/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

In data 07/10/2019 l'utente XXX, ha sottoscritto il contratto per attivare la sim XXX con il gestore Kena attivando l'offerta "Tim 5,90". In data 12/10/2020 Tim gli ha addebitato 5 € sulla sim XXX, oltre i 5,90 € in cui era incluso il traffico tariffato a consumo relativi alla tariffa di cui sopra. In data 14/10/2020 l'utente ha presentato il reclamo a Kena mobile per contestare l'addebito di 5 € non dovuti. In data 14/10/2020 Kena ha accreditato con atto unilaterale 3,12 €. Il giorno 15/10/2020, inviato il reclamo per contestare il rimborso parziale dei 3,12 contro i 5 € indebitamente addebitati e il giorno 16/10/2020 l'operatore risponde dichiarando di aver provato a contattare l'utente, ma senza successo, confermando che il credito addebitato per errore fosse di 3.12 euro (credito residuo presente nella sim al momento dell'anomalia). Nella stessa data la risposta al gestore è stata di aver ritenuto la risposta generica e non corretta, intimando gli operatori a ricontrollare gli addebiti e rispondere al reclamo. Tim a questo ulteriore reclamo ha riferito che avrebbe effettuato ulteriori controlli. L'utente ritiene di non aver più avuto alcun riscontro al reclamo del 16/10/2020 tranne la risposta errata che non può essere considerata un riscontro al suo reclamo. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. rimborso di 1,88 € indebitamente addebitati ii. 300 € per mancato riscontro ai reclami del 15/10/2020 e 16/10/2020 che lamentavano il parziale rimborso dell'indebito addebitato. iii. Rimborso delle spese necessarie all'espletamento delle procedure Corecom, Agcom il cui importo si rimette alla decisione di codesta autorità ai sensi dell'art. 19 comma 6, delibera 173/07/cons.

La società TIM S.p.A., con memoria ha rappresentato di aver provveduto al rimborso di € 3,12 in quanto, al momento degli addebiti, non erano presenti € 5,00 nel credito residuo. Il credito residuo ammontava infatti - proprio - ad € 3,12. Parimenti infondata considera la rimostranza relativa al mancato riscontro al reclamo, avendo infatti fornito un riscontro mediante PEC del 16/10/2020. Inoltre, non riconosce neppure le spese di procedura, considerato che il procedimento di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuito e che non risulta al fascicolo la documentazione attestante spese di procedura giustificate (Conforme è il recente costante orientamento Agcom, si vedano, ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR). Anche alla luce di quanto sopra esposto, TIM contesta integralmente le domande avanzate ex adverso e ribadisce la correttezza del proprio operato. Parte istante ha replicato ulteriormente alle difese dell'operatore insistendo per il riconoscimento delle proprie richieste.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente il rimborso di 1,88 € può essere accolta in quanto dagli allegati 3,4 e 5, risulta che TIM ha prelevato indebitamente dalla SIM dell'utente la cifra di 5 €, rimborsando però tempestivamente 3,12 €. Al contrario, la richiesta dell'utente di cui al punto ii., inerente al pagamento di 300 € per mancata risposta al reclamo, deve essere rigettata, in quanto, come si evince dall'allegato 7, la risposta da parte di TIM è stata fornita attraverso PEC in data 16/10/2020; non si configurerebbero pertanto gli estremi di cui all'art. 12 del Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). Infine, si intende rigettare anche l'ultima richiesta iii., inerente alla richiesta al pagamento delle spese di procedura, in quanto il procedimento di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuito e non risulta al fascicolo la documentazione attestante spese di procedura giustificate (Conforme è il recente costante orientamento Agcom, si vedano, ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR).

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 25/05/2021, è tenuta a rimborsare la somma di € 1,88 mediante assegno o bonifico bancario, in accoglimento della domanda sub i). Respinge le domande sub ii) e iii).

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Cosimo Poppa