

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/140531/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXX

Ditta Individuale - 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 Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. 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" (Co.Re.Com.);

VISTA l’istanza della società XXXX XXXX Ditta Individuale, del 25/06/2019 acquisita con protocollo N. 0276803 del 25/06/2019

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 Ditta XXXX XXXX nel dicembre del 2017 descrive che stipulava un contratto che comprendeva servizi di telefonia fissa e mobile fibra con un costo presunto di 25 euro al mese. Successivamente all’invio delle fatture ed alla ricezione del contratto constatava i costi eccessivi e pertanto formulava appositi reclami nonchè richiesta di disdetta dal contratto. Subiva inoltre per 5 gg il distacco della linea senza giustificato motivo. Ad oggi richiede un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per la mancata lavorazione della disdetta, per la sospensione dei servizi, per l’attivazione di profili non richiesti, per una somma complessiva di euro 500,00

Il gestore Tim nel fornire prove documentali del contratto sottoscritto, nonché delle fatture emesse, ritiene di non aver abusato di alcun genere di omissione e di non aver praticato alcuna tariffazione non prevista così come di aver proceduto entro i termini alle risposte ai reclami ed alla richiesta di disdetta. A tal fine evidenzia una posizione creditrice nei confronti dell’istante di circa 1600,00 euro derivanti dall’utenza fissa (1150 euro circa) e mobile (450 euro circa). Pertanto, non ritiene plausibili le richieste di indennizzo inoltrate dall’istante.

Dall’esame delle memorie e della documentazione presente in fascicolazione, risulta che esiste un vincolo contrattuale (anche se contestato dall’istante) che determina la tipologia dei servizi acquistati e del prezzo da pagare. Tra l’altro, a differenza di quanto enunciato nel formulario presentato dall’istante, risulta che il contratto sia stato sottoscritto il 17 settembre 2017 e non a dicembre. in mancanza di un suo disconoscimento, con allegata denuncia presso gli organi competenti, è un elemento di valutazione valido a tutti gli effetti. Da quanto è rilevabile, dallo stesso documento allegato, le condizioni economiche narrano di un prezzo pari a 25 euro

mensili (a cui aggiungere l'iva al 22%) per il servizio tutto Fibra e fonia (Tutto e promo valore Vip). A questo costo va da aggiungersi il prezzo del noleggio del router per 48 rate da 6,10 euro mensili. Nel contratto, non si evince alcun legame con utenze mobili. La Tim quindi produce per la telefonia fissa (fonia + fibra+ router) una fattura dell'importo di 94 ,61 euro per il periodo dicembre gennaio non in linea con il valore indicato nel contratto prodotto in memoria ed un'altra riferentesi al periodo febbraio marzo di egual tipologia. Successivamente le fatture prodotte in memoria hanno un escalation di costi che non sono più invece in linea con quanto discusso e per i quali non è desumibile, in questa sede, attribuire valutazioni se non forfettarie , in mancanza della sufficiente documentazione utile a ricostruire la vicenda nella sua interezza. 2) Per quanto riguarda l'inoltro dei reclami da parte dell'istante (12 marzo e 12 aprile) riscontrabili in memoria con allegate ricevute di trasmissione, il gestore non fornisce prova di riscontro, se non con nota del 17 luglio che appare carente e non sufficientemente utile avverso le ragioni richieste dallo stesso cliente in merito alla situazione in atto. 3) Per quanto attiene la sospensione dei servizi dal 4 al 9 maggio 2018, si ritiene che la comunicazione fatta con nota raccomandata del 10 aprile 2018 da parte del Gestore, sia sufficientemente chiara a mettere sull'avviso il cliente di una situazione debitoria e di una probabile interruzione della linea. A fronte di tutto quanto evidenziato si ritiene che in presenza della situazione debitoria da parte dell'istante , sia linea fissa che mobile, pur in presenza di circostanze non sufficientemente chiare ed analitiche, vada adottata una compensazione tra le parti che favorisca l'adozione di un provvedimento equilibrato. Pertanto vero è che si ritiene fondata la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo per un importo massimo di euro 300,00 da riconoscere all'istante, ma è anche vero che sino al momento della disdetta, il cliente non ha pagato il corrispettivo per i servizi ricevuti in linea con il contratto prodotto dal gestore e valido sino al momento della disdetta effettuata il 19 maggio 2018, determinando un debito pari a circa 180 euro di canone + 220 euro di acquisto router oltre gli eventuali costi di recesso. A questo debito vanno aggiunti i costi relativi all'utilizzo del servizio di fonia mobile che - a detta del gestore - ammonterebbero a circa ulteriori 450,00 euro. Pro bona pacis, pur essendo questo importo maturato dal gestore, maggiore rispetto a quello indicato a sostegno delle ragioni dell'istante, si ritiene che la materia oggetto del contendere si risolva senza attribuzione di costi per ciascuna delle parti. Si accoglie pertanto parzialmente la richiesta avanzata dall'istante determinando lo storno dell'intera posizione debitoria ma non riconoscendo alcun genere di indennizzo monetario allo stesso soggetto.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 25/06/2019, è tenuta a operare lo storno degli importi insoluti presenti al sistema contabile relativi all'utenze sia fissa che mobile oggetto del presente provvedimento. Allo stesso tempo nulla è riconosciuto a titolo di indennizzo a favore dell'istante

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
Francesco Di Chiara