

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/210156/2019

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 Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies 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 dell’utente XXXXXXXXX, del 27/11/2019 acquisita con protocollo n. 0544026 del 23/12/2020

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:

L'istante, con riferimento al codice cliente (n. contratto o n. provvisorio): XXXXXXXXX XXXXXXXXX, testualmente scrive : << Un anno e mezzo addietro, ho avviato la procedura per il trasloco della linea, avendo cambiato indirizzo. Per completare la procedura hanno impiegato 4 mesi, facendomi pagare a vuoto un servizio di cui non usufruivo. Quando finalmente mi hanno attivato la linea, mi hanno mandato una bolletta di 440€ in cui , oltre ad addebitarmi il costo del trasloco, mi hanno anche addebitato l'anticipata rescissione del contratto (non rescisso). Dopo varie telefonate, sono riuscita a risolvere il problema e a fare annullare la fattura di cui sopra (così mi avevano garantito). In seguito a queste problematiche, ho ricevuto un rimborso di €183,23. Adesso a distanza di un anno e mezzo, mi hanno inviato una lettera in cui mi invitano a pagare questa fattura (perché, evidentemente, hanno "dimenticato" ad annullarla, come invece mi era stato garantito) ed altre fatture da me regolarmente pagate. Ho provato più volte a chiamare per risolvere il problema, ma non sapendo cosa dirmi, mi hanno chiuso spesso il telefono in faccia o mi hanno detto che mi avrebbero fatto richiamare da un responsabile amministrativo, ma ciò non è mai avvenuto. Nel frattempo, un anno fa, in seguito all'aumento del costo della linea, sono stata invitata a fare un nuovo contratto per risparmiare poiché vi erano delle nuove promozioni convenienti, garantendomi che il costo mensile da pagare sarebbe stato di circa 20€ (quando ne stavo pagando più di 40). Già dopo la seconda bolletta, il prezzo è lievitato (25fisse, anziché 20) più il tim rata expert di circa 7€ che altri non è un vincolo (in barba alla legge Bersani) di 4 anni. Inoltre, sulla vecchia linea (dato che avevo acquistato la tv attraverso tim) oltre a farmi pagare la rata della tv, mi vengono addebitati le 7 € circa del modem (di cui non ho che farmene). A questo punto, voglio rimborsati tutti i danni che mi hanno causato, voglio recidere il contratto senza pagare penale, restituire il modem di cui non ho che farmene e farmi annullare la fattura che hanno dimenticato ad annullare. Potete aiutarmi? ho tutta la documentazione

conservata, contratti, bollette, fatture, ecc.- >> Per i fatti accaduti richiede: 1) di avere rimborsati tutti i danni che le ha causato la convenuta; 2) di rescindere il contratto senza pagare penale; 3) di poter restituire il modem ; 4) di annullare la fattura che hanno dimenticato ad annullare.

La convenuta in sintesi, in riferimento alla presente istanza di definizione rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che in data 04.09.18 viene emessa la Fattura n. RV04679102 di € 438,99, ma bloccata in fermo Ced contenente gli addebiti per cessazione anticipata. In data 17.11.18 l'utenza in oggetto risulta cessata a seguito richiesta del ricorrente. In data 19.10.18 viene attivata su richiesta dell'istante una nuova utenza telefonica n. XXXXXXXX. A seguito controlli effettuati la fattura n. RV04679102 di € 438,99 risulta parzialmente compensata a rimborso facendo scaturire la fattura negativa RV05882193 di € -203,05 il cui importo è stato così ripartito : € 183,26 rimborsato all'utente in data 25.02.19 tramite bonifico postale ed € 19,82 a saldo fattura n. RV05882078/18 della linea XXXXXXXX. Per quanto riguarda la contestazione circa gli addebiti in fattura diversi da quelli pattuiti rappresenta che sull'utenza è stato attivato il piano tariffario Tim Connect XDSL + Sconto Limited Edition Tim Connect al costo complessivo di € 23,90 /mese + Tim Expert al costo di € 6,89 /mese per 48 mesi, non riscontra pertanto addebiti difforni dall'offerta attiva sull'utenza. Evidenza che non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete i disservizi lamentati. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi , neanche ad eventuali reclami telefonici. Nonostante gli storni e i rimborsi effettuati l'istante non ha provveduto al saldo dei conti emessi accumulando una morosità. La convenuta, considerato che nel caso di specie, non sussiste alcuna responsabilità addebitabile a Telecom Italia, ha chiesto di rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.

MOTIVAZIONE DELLA DECISIONE Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Prima di entrare nel merito della questione, si osserva che, parte attorea nella descrizione dei fatti lamenta addebiti difforni da quelli pattuiti ma a supporto di quanto lamentato non ha allegato nessuna documentazione probante di quanto asserito e nessun reclamo in merito è stato depositato al fascicolo documentale e pertanto, vengono prese in esame solamente le richieste espressamente indicate nell'istanza. Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalla parte attorea vengono parzialmente accolte come di seguito esplicitate. La richiesta di cui al sub1), di avere rimborsati tutti i danni che le ha causato la convenuta, non è di questa sede; si rigetta la domanda di risarcimento del danno in quanto esula dalla competenza di questo CORECOM la valutazione di richieste che non afferiscano a rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti da contratti, carte dei servizi, disposizioni normative o delibere dell'Autorità così come previsto all'art. 20 comma 4 dell'allegato A alla delibera n.353/19/CONS. Anche la richiesta di cui al sub2), di rescindere il contratto senza pagare penale, non attiene a questo decidendo; la chiusura del contratto con cessazione dei servizi non è questione che possa essere rimessa alla decisione dell'organo adito ma la disattivazione deve avvenire conformemente a quanto previsto dal contratto e dalla normativa vigente. Sulla richiesta di cui al sub3) di poter restituire il modem, attesa la volontà dell'istante, l'operatore convenuto dovrà provvedere a comunicare esattamente la modalità di restituzione di detto apparato. Sulla richiesta di cui al sub4) di annullare la fattura che hanno dimenticato ad annullare; all'udienza di discussione le parti hanno fatto riferimento, per l'utenza XXXXXXXX, alla fattura RV04779102 di € 438,99 ed in merito la convenuta con la memoria, regolarmente depositata, ha rappresentato che detta fattura è stata parzialmente compensata a rimborso facendo scaturire la fattura negativa RV05882193 di € -203,05 il cui importo è stato così ripartito: € 183,26 rimborsato all'utente in data 25.02.19 tramite bonifico postale (così come lo stesso istante ha rappresentato nella descrizione dei fatti) ed € 19,82 a saldo fattura n. RV05882078/18 della linea XXXXXXXX; in merito alla compensazione effettuata, così come dedotto dalla convenuta, parte attorea nulla ha obiettato ma ha lamentato di avere ricevuto in data 19.09.2019 una richiesta di sollecito pagamento, depositata in atti, che riporta, impropriamente, come non pagata la fattura RV04779102 di € 438,99; per quanto sopra esplicitato la richiesta dell'istante viene accolta e la convenuta è tenuta a stornare la fattura RV04779102 di € 438,99 dalla posizione debitoria e ad aggiornare la relativa posizione contabile ed amministrativa con ritiro, di eventuale pratica in essere a società di recupero crediti, a propria cura e spese.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/11/2019, è tenuta a provvedere, per il GU14/210156/2019 presentato dalla sig.ra XXXXXXXXX e per le motivazioni di cui in premessa, a stornare dalla posizione debitoria della istante la fatturata RV04779102 di € 438,99 e ad aggiornare la relativa posizione contabile ed amministrativa con ritiro, di eventuale pratica in essere a società di recupero crediti, a propria cura e spese. Altresì si fa onere alla convenuta di comunicare all'istante la modalità di restituzione del modem. Ogni ulteriore richiesta è da intendere rigettata.

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