

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/150830/2019****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 l’istanza dell’utente XXX, del 17/07/2019 acquisita con protocollo n. 0314881 del 17/07/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante lamenta nei confronti della società TIM SpA. (di seguito TIM) quanto segue: “Il contratto della tipologia Business relativo alla linea telefonica XXX, stipulato con TIM S.p.A., prevedeva, sin dal momento della sottoscrizione, modalità di fatturazione su base bimestrale. In seguito, senza alcuna richiesta, veniva da TIM S.p.A. unilateralmente stabilito il periodo di 28 gg. per l’emissione delle fatture. Successivamente, da Febbraio 2018 veniva ripristinata la modalità di fatturazione su base mensile, come ab origine previsto nel contratto sottoscritto. Ciò rappresentato, facendo seguito anche alla segnalazione a Voi trasmessa in data 23.02.2018 a mezzo PEC, nella voce “Altri addebiti e accrediti” relativa alla Fattura n. 8TXXX25 emessa il 06.02.2018, regolarmente pagata, risultano rubricati costi per “Adeguamento per ripristino fatturazione bimestrale”, assolutamente non dovuti, trattandosi, oltre che di un servizio mai richiesto, di un obbligo a TIM S.p.A. imposto ex lege. Stesso dicasi per l’ulteriore linea telefonica XXX intestata all’istante. Per giunta, si segnala che dal mese di Ottobre 2017 ad Agosto 2018 la linea telefonica XXX è stata interessata da continui disservizi e interruzioni del servizio relativo alla linea telefonica e al servizio internet, causando pertanto un danno anche in termini economici per l’attività svolta, essendo l’utenza interessata ubicata presso uno studio commercialistico e di revisione contabile. Per di più, facendo seguito anche alla segnalazione a Voi trasmessa in data 29.12.2017 a mezzo PEC, nella voce “Conguagli” relativa alla Fattura n. 8TXXX19 emessa il 05.10.2017 per la linea telefonica XXX risultano rubricati costi per conguagli anticipati e posticipati relativi anche a uguali periodi. Tali somme non sono assolutamente dovute,

come anche ribadito per le vie brevi da un operatore TIM S.p.A., il quale inoltre assicurava che le predette somme sarebbero state rimborsate nella successiva fattura (Fattura n. 8TXXX4 per la linea telefonica XXX), poi emessa in data 06.12.2017 e dalla quale in realtà non si evince alcuna voce di sconto o rimborso.” - Quantificava quindi la richiesta di rimborso o indennizzo nel seguente modo: “restituzione dei costi per “Adeguamento per ripristino fatturazione bimestrale” ingiustamente contabilizzati in Fattura n. 8TXXX25 emessa il 06.02.2018 per la linea telefonica XXX e pagati dal dott. XXX a titolo di “Altri addebiti e accrediti”, anche per la linea telefonica XXX; - liquidazione degli indennizzi di cui alla Delibera n. 73/11/CONS – All. A – dell’Agcom che si quantificano in € 1.500,00 oltre oneri e spese legali di intervento”. Al deposito delle memorie del gestore poi così replicava: “In via del tutto preliminare rileva le memorie e la documentazione prodotta nel procedimento di definizione che ci occupa dall’Operatore telefonico convenuto TIM S.p.A. dovrà essere dichiarata irricevibile poiché depositata in dispregio dell’art. 16, co. 2 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, ai sensi del quale “gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento”. Ebbene l’Operatore telefonico convenuto ha depositato le proprie memorie e la relativa documentazione ben oltre il predetto termine, atteso che la comunicazione di avvio del procedimento è stata protocollata in data 28.12.2020 mentre le memorie sono state depositate da TIM S.p.A. in data 19.3.2021. Sempre in via preliminare si eccepisce il difetto di rappresentanza di TIM S.p.A., poiché non risulta depositata nel fascicolo documentale la procura per la costituzione/trattazione del presente procedimento di mediazione. Nella denegata ipotesi in cui le memorie e la documentazione irrualmente depositate da TIM S.p.A. siano prese in considerazione, senza accettare il contraddittorio, se ne impugna estensivamente il contenuto poiché frutto di una ricostruzione fantasiosa dei fatti e oltre ad essere assolutamente infondato. In ordine all’asserito rimborso degli importi addebitati a titolo di adeguamento per ripristino fatturazione bimestrale pari ad Euro 19,65 e al presunto bonus pari ad Euro 19,65 per “Rimborso spese adeguamento”, l’Operatore telefonico convenuto deposita la fattura relativa al periodo n. 2/2018, ove dovrebbe evincersi la prova dei predetti rimborsi. È doveroso precisare che la Fattura relativa al periodo n. 2/2018 (tra l’altro depositata dall’istante in sede di avvio del procedimento) reca contestualmente un accredito, pari ad Euro 19,65 a titolo di “Accredito conguaglio fattura”, ed un addebito, pari invece ad Euro 14,29, oltre IVA, a titolo di “Adeguamento per ripristino fatturazione bimestrale”. Seppur sia già evidente per tabulas, lo scrivente precisa che ulteriori importi sono stati addebitati per “Adeguamento per ripristino fatturazione bimestrale” nel successivo periodo di fatturazione (Cfr. Fattura Periodo 3/2018, che si deposita). Quanto invece all’eccezione relativa alla mancata formulazione di segnalazioni/reclami per disservizi nel periodo Ottobre 2017/Agosto 2018, risultano depositati nel fascicolo del procedimento le numerose segnalazioni/reclami invece trasmesse alla TIM S.p.A. e che solo per comodità si elencano di seguito: 1. Segnalazione del 3.10.2017; 2. Segnalazione del 23.4.2018; 3. Segnalazione del 28.8.2018. Si precisa che alle predette segnalazioni la TIM S.p.A. ha riscontrato con le missive che lo stesso Operatore telefonico ha depositato agli atti del presente procedimento. Per correttamente ricostruire la vicenda odierna, e come emerge per tabulas dai documenti prodotti, i disservizi segnalati all’Operatore telefonico convenuto sono stati costanti sin dall’anno 2015 ed alcuni dei quali non sono mai stati risolti dalla TIM S.p.A., risultando infatti i relativi ticket inevasi, non chiusi ovvero “in attesa conferma cliente”.

L’operatore, regolarmente convocato ha presenziato all’udienza per la seguente definizione, producendo memorie e documenti a suo favore oltre il termine previsto dall’art. 16, comma 2, Allegato A alla delibera 353/19/CONS. contestando la assoluta infondatezza di ogni lamentela rappresentando invece che negli applicativi in uso Telecom Italia, in merito alla fatturazione a 28gg la società convenuta ha già predisposto, come da normativa vigente il rimborso di € 19,65 quale storno conguaglio Fattura 56gg e un Bonus ulteriore di € 25,00€ con la causale: RIMBORSO SPESE ADEGUAMENTO (vedi conto n.2/18), pertanto, null’altro spetta all’istante. Per quanto riguarda i disservizi lamentati si rileva che nel periodo oggetto di contestazione non si ravvedono reclami in merito a disservizi tecnici. Infatti dalla documentazione in atti non vi è traccia di reclami scritti inoltrati dall’istante nel periodo oggetto di contestazione (Ottobre 2017- Agosto 2018). Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all’utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re. Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico, con rigetto dell’istanza.

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato. Nel caso in esame è incontestabile che l'istante abbia segnalato il malfunzionamento della linea telefonica con diversi reclami, indicando anche la data di soluzione (Cfr. Formulario redatto dall'istante: 1 XXX Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 21/09/2017, Data risoluzione: 23/09/2017) 2. XXX Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 30/09/2016, Data risoluzione: 01/10/2016) 3. XXX Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 23/11/2016, Data risoluzione: 26/11/2016) 4. XXX Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 03/10/2017, Data risoluzione: 06/10/2017) 5. XXX Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 03/10/2016, Data risoluzione: 07/10/2016) 8. XXX Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 23/04/2018, Data risoluzione: 25/04/2018) 9. XXX Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 28/08/2018, Data risoluzione: 31/08/2018). La domanda, pertanto, si ritiene che possa essere accolta nei limiti e nei termini di seguito specificati con il conseguente riconoscimento di indennizzo, a carico della Tim S.p.A., da versare all'istante per la somma complessiva di €.120,00, a titolo di 'indennizzo per il malfunzionamento del servizio - ex art. 6, comma 2 del citato Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom - Allegato A n.347/18/Cons. , in combinato disposto con l'art. l'art. 13, comma 3 del suddetto Regolamento Indennizzi - è riconosciuto per determinati n. 20 giorni di malfunzionamento, compresi nel periodo che va dal 30/09/2016, sino al 31/08/2018. Pertanto i 20 gg. calcolati di malfunzionamento x euro 3,00 pro die x 2 - trattasi di Utenza affari - determinano un importo complessivo di indennizzo pari ad euro 120,00 totali. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo non risulta accoglibile, in quanto è assorbita dal riconoscimento della domanda principale;

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/07/2019, è tenuta a corrispondere per i motivi di cui in premessa; all'istante, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto, mediante bonifico/ assegno bancario all'istante - l'indennizzo complessivo pari ad euro 120,00 /centoventi,00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di Definizione e sino al saldo effettivo. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi in premessa.

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  
ALFREDO AURILIO