



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/435703/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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;

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”;

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;

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 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" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 22/06/2021 acquisita con protocollo n. 0276621 del 22/06/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX si seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della TIM SpA (Kena mobile) per l’utenza telefonica di tipo privato XXXX XXXX, il ritardo nell’attivazione del servizio e la contestazione delle fatture. In particolare nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha dichiarato di aver aderito in data 09/11/2020 all’offerta denominata TIM SUPER VOUCHER per l’attivazione di una nuova utenza, con abbinati i servizi voce e Fibra e con consegna del Tablet, incluso nell’offerta. In data

16/11/2020 è avvenuta l'attivazione della linea richiesta e dei servizi ad essa collegati, mentre le fatture sono state recapitate dopo 8 mesi e non è mai avvenuta la consegna del Tablet. A seguito di tale disservizio l'utente ha dichiarato di aver inoltrato due pec ed aperto vari solleciti, ed in data 13/02/2020 di aver inviato in un reclamo a mezzo fax ma di non aver avuto alcun riscontro. In base a tali premesse l'istante ha richiesto: 1) il rimborso del tablet (valore euro 300) per la mancata consegna dello stesso ed l'indennizzo pari a 5,00€ per ogni giorno lavorativo per il ritardo del mancato completamento dell'offerta 2) lo storno della fattura ancora non emessa alla data dell'istanza.

La società TIM SpA (Kena mobile) di seguito società e/o operatore o solo Tim, ha presentato la memoria e l'allegata documentazione, con la quale ha dichiarato in sintesi quanto segue. Dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, è risultato che nella data del 09/11/2020 a mezzo web, è stato emesso ol di nuovo impianto con abbinata l'offerta TIM Super Voucher Mega + il Tablet. La linea è stata attivata in data 16/11/2020 mentre l'ol non è stato espletato e di conseguenza il cliente non ha potuto ricevere le fatture. Dopo l'apertura del ticket è stata inviata la prima fattura n. RV03069789 del 22/06/2021 con incluso l'abbonamento dalla data del 16/11/2020 alla data del 30/06/2021. Nella fattura in questione e nonostante la mancata consegna del Tablet all'istante è stato comunque applicato lo sconto previsto. La società proseguendo ha dichiarato che la mancata consegna del Tablet non è imputabile alla stessa, in quanto il prodotto in questione era in giacenza presso la logistica, a cui la TIM ha inviato immediato sollecito. Inoltre ha ribadito che la mancata ricezione del prodotto non ha comportato nessun pregiudizio per l'utente in quanto il suo importo non è stato addebitato in fattura, ma non solo, ha anche ribadito che la Delibera n. 347/18/CONS- Regolamento sugli indennizzi- nonché le C.G.A. della TIM non prevedono la corresponsione di indennizzi per la mancata consegna di un prodotto. Ha altresì ribadito nuovamente che nella fatturazione non si riscontrano addebiti difformi da quelli pattuiti e che nessun addebito per il prodotto (tablet) in contestazione è stato fatto nelle fatture emesse. Ulteriormente ha significato che l'utente ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze dallo stesso asserite. Sul punto, ha anche rilevato, le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che nel caso in esame non è avvenuta. Infatti l'istante non ha depositato alcuna documentazione che attesti quanto riferito in proposito per gli addebiti in fattura. La società in conclusione della memoria ed in ragione di quanto in essa dichiarato e documentato agli atti, non ravvisando a proprio carico alcuna responsabilità contrattuale, ha chiesto al Corecom il rigetto dell'istanza e delle richieste di indennizzi fatte dall'utente nei propri confronti poiché infondate sia in fatto che in diritto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento, nei limiti e nei modi, di seguito descritti. Nel merito non può trovare accoglimento al richiesta di cui al punto 1) di rimborso del tablet, valore euro 300.00, atteso che l'utente ad oggi, non ha corrisposto alcuna somma alla Tim per il Tablet non consegnato. Inoltre non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per il mancato completamento dell'offerta TIM atteso che come da specifica indicazione riportata nel foglio " Caratteristiche dell'offerta Tim Super Voucher Mega " pubblicato sul sito dell'operatore in causa è specificamente indicato che....."Il rifiuto da parte del Cliente, la mancata consegna del prodotto, tablet o computer e della documentazione prevista (autocertificazione), comporta la perdita dei requisiti necessari e di conseguenza la mancata attivazione dell'offerta" cosa che nel qual caso , non è avvenuta in quanto la società TIM ha applicato all'istante l'offerta a cui in data 09/11/2020 lo stesso ha aderito a mezzo canale web. Dichiarazione resa dall'operatore in memoria e non eccepita ne contraddetta dall'istante neanche con il deposito agli atti della eventuale e probatoria documentazione a sostegno. Del resto non si poteva giungere ad altra decisione atteso che la mancata consegna del Tablet non ha comportato alcun disservizio indennizzabile per l'utente, neanche in via analogia, ai sensi dell'allegato A della Delibera Agcom n. 387/18/CONS. Ed ancora non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 2) atteso che l'utente ha usufruito della linea telefonica richiesta e che il problema sulla fatturazione è stata risolta con l'inoltro all'utente della fattura n. RV03069789 del 22/06/2021, dichiarazione resa dalla TIM e non replicata dall'utente. Nel proseguo ed attesa la disanima degli atti al fascicolo risulta invece censurabile il comportamento assunto

dalla TIM nella gestione dei reclami fatti dall'istante ancor ch  non allegati, gli stessi comunque hanno trovato indicazione nell'istanza e conferma nelle risposte date dalla stessa societ  ed agli atti depositate. Orbene, per quanto riportato nelle missive di cui si discute   risultato che all'istante non   stata data una risposta esaustiva in quanto le stesse sono risultate essere sostanzialmente risposte ripetitive e indicative della "sola presa in carico della segnalazione". Infatti in base agli articoli 8 e 11 dell'allegato A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della segnalazione. Ci  al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo ed univoco e idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualit  dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato (delibera n.384/18 del Corecom EmiliaRoma). In ragione di quanto sopra argomentato e considerato che tale disservizio   stato sottoposto al tentativo di conciliazione come da UG/400873/2021 in uno alla presente associato, spetta all'utente il dovuto indennizzo. Per il calcolo temporale di riferimento viene considerato quale dies a quo il 04/03/2021, giorno entro cui il gestore come da Carta dei Servizi (30 giorni) avrebbe dovuto evadere il reclamo del 04/02/2021, e quale dies ad quem la data del 22/06/2021, ovvero il giorno in cui si   tenuta l'udienza di conciliazione e ci  in applicazione di quanto previsto dalle Linee Guida approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, per un totale di 110 giorni. In conseguenza di quanto sopra la TIM   tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art.12 commi 1 e 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS nella misura di euro 2,50 al di, per giorni 110 per la complessiva somma di euro 275,00 (duecentosettantacinque/00).

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/06/2021,   tenuta a corrispondere all'istante, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, e secondo la modalit  indicata in istanza, l'importo di euro 275,00 (duecentosettantacinque/00) quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2) Di rigettare le ulteriori richieste.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorit , 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 possibilit  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 pu  essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina   comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorit  e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Gianpaolo Simone