

DETERMINA Fascicolo n. GU14/492549/2022
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM XXX (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 20/01/2022 acquisita con protocollo n. 0019479 del 20/01/2022;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante lamenta l’aumento erroneo della tariffa dal 1 settembre 2021 contestandone il pagamento. In particolare nell’istanza introduttiva e nelle note di replica, ha fatto presente quanto segue: a) l’utente è intestatario dell’utenza fissa numero 071-662XXXX, ubicata a Castelfidardo nell’abitazione di residenza; b) il 16 luglio 2021, con comunicazione allegata in fattura, l’operatore informava che avrebbe attuato un aumento tariffario di euro 2,00 (due/00), per la voce “TIM CONNECT XDSL per nuovi clienti” in maniera molto generica; c) con “errata corrige” allegata alla successiva fattura n. RM0235XXXX, del 16 agosto 2021, lo stesso operatore comunicava che il

contenuto della precedente comunicazione non era da considerare in quanto erroneamente inclusa nelle modifiche delle condizioni economiche; d) la fattura di settembre 2021, non riportava ulteriori comunicazioni di aumenti tariffario; e) nella fattura n. RM0294XXXX, del 16 ottobre 2021, contrariamente a quanto detto dalla TIM, veniva richiesto per la voce “TIM CONNECT XDSL per nuovi clienti” e per il periodo 1 settembre 2021 – 30 settembre 2021, l’importo di euro 20,90 (venti/90), pertanto aumentato di euro 2 (due/00), contravvenendo a quanto comunicato con l’errata corrige del 16 agosto; f) tale richiesta avveniva in assenza della comunicazione prevista dall’art. 13 degli accordi contrattuali e con l’impedita facoltà di recesso prevista dall’art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche; g) il 22 ottobre 2021, veniva inoltrato all’operatore mediante pec, reclamo scritto procedendo al pagamento degli importi non contestati in fattura; h) con la fattura di novembre 2021, TIM ripristinava l’importo tariffario iniziale; i) nelle note di replica del 25 marzo 2022, si eccepeva anche la tardività del deposito della memoria difensiva e dei relativi allegati prodotti da TIM. In base a tali premesse, l’istante ha chiesto, quanto segue: 1) indennizzo per applicazione di un profilo tariffario diverso e non richiesto dal 1 settembre 2021 al 30 settembre 2021, per un importo di euro 75,00 (settantacinque/00); 2) indennizzo per la mancata risposta al reclamo nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00); 3) regolarizzazione amministrativo contabile anche mediante il rimborso degli addebiti in eccedenza e lo storno di eventuali importi allo stato insoluti; 4) spese di procedura nella misura di euro 100,00 (cento/00).

L’operatore telefonico TIM XXX, correttamente convocato all’udienza di discussione del 7 aprile 2022, si è costituito nel presente procedimento mediante memoria difensiva e documenti a supporto della propria posizione, in data 8 marzo 2022, ovverosia, oltre il termine dei 45 (quarantacinque) giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento del 21 gennaio 2022.

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. Si osserva, altresì, che come eccepito dall’utente nella piattaforma Conciliaweb e nelle note di replica, l’operatore si è costituito nel presente procedimento depositando memoria difensiva e documenti a supporto della propria posizione, in data 8 marzo 2022, ovverosia, oltre il termine dei 45 (quarantacinque) giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento del 21 gennaio 2022. Pertanto, a norma dell’art. 16, comma 2, dell’Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, come modificata dalla delibera n. 390/21/CONS, la memoria e i documenti sono irricevibili e, quindi, non possono essere presi in considerazione ai fini della presente decisione. Ciò premesso, come ricostruito da parte istante risulta agli atti la seguente sequenza dei fatti. Con la fattura di luglio 2021, l’operatore TIM prospettava un aumento di tariffa unilaterale pari ad euro 2,00 (due/00), dall’1 settembre 2021, per la voce “TIM CONNECT XDSL per nuovi clienti”. Con la fattura di agosto 2021, la compagnia telefonica comunicava una “errata corrige” informando che non era da considerare il contenuto della precedente variazione economica inclusa erroneamente. Con la fattura di settembre 2021, l’operatore non riportava ulteriori comunicazioni di aumento tariffario. Con la fattura di ottobre 2021, invece, veniva richiesto per la voce “TIM CONNECT XDSL per nuovi clienti” un importo maggiorato di euro 2,00 (due/00), corrispondente all’aumento tariffario prospettato e precedentemente rettificato. A seguito di tale addebito l’utente reclamava con pec del 22 ottobre 2021 e procedeva al pagamento della fattura senza l’addebito aggiuntivo e cioè al pagamento di euro 29,90 (ventinove/90), anziché di 31,90 (trentuno/90), come da contabile di pagamento depositata agli atti ed alla relativa fattura del periodo contestato. Con fattura numero RM0328XXXX, del novembre 2021, veniva ripristinato l’importo corretto della voce contestata anche se nell’ “area personale TIM dell’utente” risultava ancora evidenziata in rosso la fattura contestata indicandola come parzialmente pagata. Dalla suddetta ricostruzione nonché dalle fatture allegata si evince chiaramente che il gestore abbia compiuto un errore nella fatturazione proprio perché ha chiaramente evidenziato la volontà dell’ “errata corrige” sia mediante comunicazione nella fattura del mese di agosto 2021 sia nella regolarizzazione avvenuta con la fattura del novembre successivo come espressamente dichiarato dall’utente. Pertanto, deve convenirsi che l’operatore non ha applicato un profilo tariffario diverso e non richiesto, bensì ha semplicemente

effettuato un addebito sbagliato. Ne consegue che deve rigettarsi la richiesta sub 1) di indennizzo per applicazione di un profilo tariffario diverso e non richiesto dal 1 settembre 2021 al 30 settembre 2021. Sempre dalla stessa ricostruzione di parte ricorrente nel caso di specie, seppur vero che parte istante ha reclamato con pec del 21 ottobre 2021, l'illegittimo addebito dei 2,00 (due/00) euro, è anche vero che il gestore ha fornito pronta ed esauriente risposta alla segnalazione per facta concludentia e cioè provvedendo alla soluzione del problema denunciato dall'utente con la fattura di novembre, ossia, neanche 30 giorni dopo. In altri termini la risoluzione del problema dell'errato addebito è stato gestito dall'operatore ripristinando la corretta tariffazione senza necessità di ascolto, di dialogo e contraddittorio con l'utente (cfr. Corecom Abruzzo, Delibera n.39/2021; Corecom Marche, Determina Fascicolo n. GU14/156351/2019). Sotto questo aspetto, inoltre, non può che evidenziarsi la buona fede dell'operatore e la volontà dello stesso di addivenire ad un accordo conciliativo perché all'udienza del 7 aprile ultimo scorso ha offerto una somma all'utente per chiudere la vertenza bonariamente. Offerta a cui l'utente non ha dato seguito preferendo inviare in decisione l'istanza. A ciò si aggiunga anche la circostanza che l'utente ha proceduto al pagamento della fattura contestata senza l'addebito aggiuntivo e cioè al pagamento di euro 29,90 (ventinove/90), anziché di 31,90 (trentuno/90), come da contabile di pagamento depositata agli atti ed alla relativa fattura del periodo in questione. Pertanto, alcuna restituzione di importi pagati illegittimamente è dovuta contrariamente a quanto richiesto dall'utente al punto sub 3). Inoltre, a seguito della regolarizzazione amministrativo – contabile avvenuta con la fattura di novembre 2021, sembra presumibile che il gestore abbia corretto l'errore di fatturazione e, pertanto, si ordina all'operatore di mantenere l'originaria tariffazione e a ripristinare la corretta applicazione tariffaria anche nell'area personale dell'utente, eliminando eventuali insoluti non dovuti. Anche la richiesta sub 4) non può trovare accoglimento in quanto la liquidazione delle spese di procedura, a norma dell'art. 20, comma 6, dell'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, come modificata dalla delibera 390/21/CONS, devono essere giustificate mediante documentazione contabile, agli atti non prodotta, ricordando infine che la procedura in esame è completamente gratuita ed esperibile mediante piattaforma on line.

DETERMINA

- TIM XXX (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/01/2022, è tenuta a definizione della controversia tra l'utente XXX e TIM XXX di accogliere parzialmente l'istanza prot. numero 0019479 del 20 gennaio 2022 e per effetto l'operatore è tenuto a mantenere l'originaria tariffazione e a ripristinare la corretta applicazione tariffaria anche nell'area personale dell'utente, eliminando eventuali insoluti non dovuti. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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
Maria-Rosa Zampa