

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/116846/2019

**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 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 della società XXXXXXXXX, del 30/04/2019 acquisita con protocollo N. 0186608 del 30/04/2019

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:

L'istante rappresenta che con fattura del 07.08.2017 di €. 104,48 gli sono stati addebitati €. 100,00 per anticipo conversazioni dopo che l'utente è stato cliente Tim per oltre 20 anni. Il suddetto addebito, mai previamente comunicato e mai conosciuto, è stato reclamato con pec del 08.11.2017, ma nessuna risposta o spiegazione è stata comunicata da TIM, la quale si è resa inadempiente. L'utente si vede costretto ad agire in giudizio per il rimborso della somma indebitamente contabilizzata, oltre interessi, nonché per l'omesso preavviso di addebito. Per quanto accaduto ha richiesto: 1) Rimborso di €. 100,00 oltre interessi legali; 2) Indennizzo di €. 300,00 per omesso preavviso di addebito; 3) Indennizzo di €. 300,00 per mancata risposta al reclamo

La convenuta, in riferimento alla presente istanza di definizione, con memoria regolarmente depositata, rappresenta che da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, l’utenza in contestazione risulta cessata ad Ottobre 2016 (fattura n. 6/16), per poi rientrare in Telecom a Gennaio 2017, (non come asserito dall’istate) per cui l’addebito dell’anticipo conversazione risulta essere corretto e dovuto. Telecom concludeva pertanto per il rigetto dell’istanza.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la domanda merita parziale accoglimento nei limiti e nei termini di seguito precisati. Premesso che nessuna delle parti in causa ha depositato copia del contratto stipulato e delle c.g.c ma è incontestata tra le parti l'esistenza di un contratto per l’attivazione della numerazione fissa n.XXXXXXXX. Dall'istruttoria effettuata è emerso che l’anticipo conversazioni è una somma richiesta da Telecom a titolo di garanzia per eventuali futuri mancati pagamenti delle fatture, nel caso in cui l’utente, in sede di sottoscrizione del contratto, non chieda “la domiciliazione delle fatture su un proprio conto corrente, postale o bancario, o su una propria carta di credito, ovvero” non concordi“con Telecom Italia la prestazione

di altri idonei mezzi di garanzia”; il mancato rilascio dei mezzi di garanzia costituisce condizione risolutiva dell'abbonamento ai sensi dell'art. 1456 c.c.; il cliente ha la facoltà di chiedere la domiciliazione delle fatture ovvero di concordare con Telecom la prestazione di altri mezzi idonei di garanzia in ogni momento del rapporto contrattuale e, in tal caso, avrà diritto alla restituzione dell'anticipo conversazioni già corrisposto, tramite accredito nelle fatture immediatamente successive. La somma versata a titolo di “anticipo conversazioni” sarà in ogni caso restituita da Telecom all'utente al termine dell'abbonamento, fatta salva la facoltà di Telecom di compensare in tutto o in parte l'importo con eventuali fatture insolute. La predetta somma è dunque senz'altro dovuta, a nulla rilevando quanto dedotto dalla parte attorea essendo le Condizioni Generali di Abbonamento pubblicate sul sito internet dell'operatore telefonico e dunque facilmente reperibili; pertanto le richieste di cui al sub 1) e 2) non vengono accolte. L'istante ha altresì lamentato la mancata risposta al reclamo; rileva, in proposito, quanto disposto dall'AGCOM secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei soli casi di rigetto. Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. L'istante ha allegato all'istanza il reclamo scritto inviato alla convenuta in data 08.11.2017 : quest'ultima non ha depositato riscontro al reclamo e nulla ha dedotto in merito, pertanto la richiesta dell'istante di cui al sub 3) di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, viene accolta. Deve pertanto riconoscersi all'utente l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo di cui all'art.12, comma 1 Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, dal 23.12.2017 (già detratti i 45 giorni, di tempo massimo, utili per la risposta), fino al deposito dell'istanza di definizione in data 30.04.2019 (non essendosi svolta l'udienza di conciliazione per i motivi riportati nel verbale di mancata conciliazione depositato in atti) per un totale di giorni 493; detto indennizzo tenuto conto che il perdurare del tempo ha comportato il superamento del limite massimo indennizzabile, viene liquidato nella misura massima pari a euro 300,00. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, tenuto conto che la procedura è gratuita e che esse sono state chieste solamente con la memoria di replica, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, del Regolamento, adottato con delibera n. 353/19/CONS del 18 luglio 2019 che MODIFICA IL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE , l'importo di euro 50,00.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/04/2019, è tenuta a pagare, per il GU14/116846/2019 presentato da XXXXXXXX, in favore dell'istante la somma di euro 50,00 a titolo di rimborso per le spese di procedura e la somma di euro 300,00 per mancata risposta a reclamo ai sensi dell'art.12, comma 1 Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS e per le ragioni sopra evidenziate

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