

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/298789/2020

**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 dell’utente XXXXXXXXX, del 30/06/2020 acquisita con protocollo N. 0279469 del 30/06/2020

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, XXXXXXXXX, lamenta una difformità tariffaria rispetto al contratto sottoscritto e una mancata risposta ai reclami inoltrati al gestore per chiarimenti riguardanti il costo delle fatture, il pagamento degli elenchi telefonici. A tal fine, la stessa, richiede l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo ed il riallineamento alle tariffe contrattuali sottoscritte ivi compreso il rimborso per quanto pagato in eccedenza, per un totale di 352 euro circa.

La Telecom Italia Spa, in qualità di gestore del servizio telefonico a cui si riferisce l'istante, nel corso delle sue memorie, replica a quanto affermato dal cliente, osservando che le comunicazioni di variazione contrattuale, prima di essere applicate sono state inviate con comunicazione di preavviso e che gli aumenti praticati sono in linea con quanto prevede l'art. 70 comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, che ne autorizza la loro applicazione. Per ciò che attiene, la lamentela evidenziata dall'istante, circa il mancato riscontro ai reclami, viene osservato che il cliente ha inoltrato un solo reclamo in data 2 maggio 2019, avente per oggetto altra problematica e lo stesso è stato evaso in data 10 giugno 2019, con comunicazione scritta. Alla luce di quanto narrato, il gestore respinge qualsiasi addebito e non aderisce ad alcuna delle richieste avanzata dall'istante, sottolineando che allo stato attuale esiste una scopertura amministrativa di euro 249,73 euro.

Dall'analisi della documentazione prodotta dalle parti in causa si evincono tre differenti questioni da risolvere. L'istante infatti lamenta l'aumento dei costi tariffari, il costo addebitato per l'invio degli elenchi telefonici ed il mancato riscontro ai reclami inviati al gestore per siffatte problematiche evidenziate. Il gestore, da parte sua, motiva i suoi comportamenti, facendo riferimento al Codice di Comunicazioni elettroniche - art.70 comma 4 -

che autorizza l'aumento delle tariffe previo avviso all'istante - ed alla nota di riscontro al reclamo inviato dal cliente il 2 maggio 2019. In ragione di questa premessa, si ritiene che: 1) gli aumenti tariffari, evidenziati e contestati dall'istante, sono legittimi ancorchè regolarmente comunicati al cliente, così come da egli stesso confermato, e pertanto non si ritiene accoglibile sia la richiesta di riallineamento dei costi contrattuali sia la restituzione di quanto eventualmente pagato in eccesso; 2) il lamentato costo dell'invio degli elenchi telefonici, sembrerebbe essere stato già risolto dalla stessa Telecom, così come evidenziato nella lettera di riscontro al reclamo dell'istante, inviata dal gestore il 6 giugno 2019; 3) in merito al riscontro al reclamo in parola, già citato, si evidenzia che lo stesso risulta essere articolato dall'istante, sulle tematiche evidenziate in premessa e che la risposta, invece, fornita dal gestore, sia molto evasiva e comunque riferentesi esclusivamente al rimborso del costo degli elenchi telefonici. Pertanto si ritiene fondata la richiesta di indennizzo avanzata dall'istante, per un mancato riscontro ai quesiti posti al gestore. Circa la evidenziazione, fatta dal gestore in piattaforma, in merito alla irricevibilità della documentazione prodotta dall'istante, in quanto inoltrata oltre i previsti termini di ammissione, previsti nel regolamento, si precisa che, la scrivente Autorità, ha ritenuto utilizzabile quella già inviata in fase dibattimentale e precisamente il reclamo allegato, dall'istante, in data 30 luglio 2020, che di per se, era già esaustivo dei contenuti utilizzabili, per l'analisi di che trattasi.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/06/2020, è tenuta a indennizzare con euro complessivi 300,00 l'istante XXXXXXXXX. Tale somma deriva dalla mancata risposta al reclamo inoltrata dall'istante il 2 maggio 2019 (ai sensi dell'art 12 della delibera 347/18/Cons). Il pagamento de quo avverrà entro 60 gg dalla data della notifica del presente provvedimento e mediante l'invio di un assegno intestato all'istante presso l'indirizzo di fatturazione o di registrazione nei sistemi anagrafici del gestore.

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