

**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 21/07/2020 acquisita con protocollo N. 0311690 del 21/07/2020

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, evidenzia che, dopo la sottoscrizione del contratto, denominato Tim Smart Voce, ha rilevato delle condizioni contrattuali differenti, rispetto a quelle preventivate, sia per i costi, che per i servizi da fruire. Inoltre, viene lamentata, una interruzione dei servizi nel periodo 20 luglio/10 agosto 2018, che, nonostante la segnalazione, non ha avuto come riscontro, nessun ristoro economico. Ulteriore lamentela riguarda il fatto che a seguito della disdetta e restituzione degli apparati in uso, il gestore ha continuato a fatturare. Per quanto narrato viene richiesto un indennizzo di 268,80 euro per il guasto sulla linea, lo storno degli importi fatturati successivamente alla disdetta del contratto ed un indennizzo per la -omessa/insufficiente risposta al reclamo, inoltrato al gestore a riguardo il ristoro per il guasto occorso.

Il gestore Telecom Italia spa, nelle sue memorie allegate in piattaforma, replica alle rimozioni dell'istante, asserendo che il cliente, precedentemente era attivo con l'offerta tariffaria denominata Tutto. In data 25 giugno 2018, accetta l'offerta Tim Smart. L'ordine di lavorazione conseguente, viene emesso il 20 luglio 2018 e l'offerta viene attivata il 10 agosto 2018. In data 29 agosto, perviene al gestore la disdetta, ma, successivamente, il cliente ci ripensa e d accetta la sospensione per 4 mesi. In data 4 ottobre, viene cessata l'offerta Smart e lasciata attiva la linea con offerta Voce, come richiesto dal cliente. La Linea quindi viene sospesa l' 8 ottobre, per il mancata pagamento della fattura di agosto, successivamente saldata. In data 16 ottobre, la cliente accetta l'offerta Tutto Voce Special e di conseguentemente i servizi continuano ad essere regolarmente forniti. Successivamente, in data 1 marzo 2019, la linea viene cessata con una scopertura di 412,25 euro. Agli atti del gestore, non risulta alcun reclamo nè per la mancata disattivazione, nè per gli addebiti in fattura e viene rilevato che neanche in piattaforma, è stato allegato alcun documento probatorio circa le lamentele evidenziate. Per quanto attiene i guasti reclamati, risulta che è stato segnalato un guasto sulla linea, il 20 luglio, che è stato chiuso il 25 luglio.

Una seconda segnalazione di guasto, è stata aperta il 6 agosto 2018 e chiusa il 12 agosto, con imputazione riconducibile a problematiche sul modem di proprietà del cliente. A seguito del reclamo inoltrato dall'istante il 10 agosto, circa una richiesta di ristoro per il guasto occorso, agli atti del gestore è presente un riscontro con data 17 agosto 2018, senza ulteriore replica del cliente, circa l'infondatezza, rilevata dal gestore, delle motivazioni risarcitorie avanzate dall'istante. Il gestore, evidenzia che mancano gli oneri probatori necessari ad avanzare le pretese di indennizzo evidenziate dall'istante. Tra l'altro, tali doglianze, così come previsto dall'art 14 della Delibera 347/18/Cons, esclude qualsiasi indennizzo se, le predette segnalazioni, non vengono esplicitate entro massimo tre mesi dall'accadimento. Per tutto quanto espresso, il gestore rigetta qualsiasi responsabilità e richiesta di indennizzo avanzata dall'istante.

L'iter procedurale di che trattasi, prende spunto da quanto narrato dall'istante, che risulta essere supportato dalla nota, allegata in piattaforma, con la quale viene comunicato al gestore la disdetta del contratto denominato Tim Smart, che lo stesso cliente aveva scelto, in precedenza, di accettare. Quanto descritto dal gestore, circa i ripensamenti avuti dal cliente, che hanno determinato altresì l'attivazione di ulteriori offerte, e quindi la prosecuzione di un rapporto contrattuale, è privo di riscontro e pertanto non è ammissibile come prova circa una volontà diversa da quella rescissoria del rapporto, tra le parti. Di conseguenza, si ritiene ammissibile, la richiesta, avanzata dall'istante, relativamente allo storno delle pendenze economiche, attualmente in sospeso e riferibili al periodo successivo alla richiesta di rescissione contrattuale. Per quanto attiene la richiesta di indennizzo, avanzata dall'istante, per il presunto guasto sulla linea oggetto di discussione, nel periodo 20 luglio/10 agosto, si ritiene plausibile, la versione fornita dal gestore, circa le cause di malfunzionamento. Pertanto, risulta acclarato, che le responsabilità della Telecom, vadano, al più attribuite, soltanto per la prima sospensione, che va dal 20 al 25 luglio 2018, per un totale di 6 giorni. Ciò determina un indennizzo giornaliero, nei confronti dell'istante, secondo quanto previsto all'art. 6 dell'allegato A della delibera 347/18/Cons, di euro 12 giornalieri, (6 euro voce + 6 euro dati) per un totale quindi 72,00 euro. Per ciò che riguarda infine, la richiesta di indennizzo, formulata dall'istante per la mancata/inadeguata risposta al reclamo fornita dal gestore, circa il predetto guasto, non si ritiene che sia accoglibile, considerato che la Telecom, ha comunque riscontrato la richiesta di ristoro, avanzata dal cliente, entro i termini previsti dal Codice del Consumo.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/07/2020, è tenuta a allo storno delle pendenze economiche, in atto presenti a carico dell'istante XXXXXXXXX e riferibili alla linea telefonica oggetto di discussione odierna. Sarà cura dello stesso gestore, ritirare l'eventuale pratica di recupero crediti, senza onere alcuno per il cliente. La Telecom Italia Spa, provvederà inoltre, ad indennizzare l'istante XXXXXXXXX, con la somma di euro 72,00 e ciò ai sensi dell'art 6 dell'Allegato A della Delibera 347/18/Cons, per le motivazioni già espresse in precedenza, in questo stesso provvedimento. Il pagamento della predetta somma, dovrà avvenire entro 60 gg dalla notifica del presente Atto, mediante invio di assegno intestato all'istante, presso l'indirizzo di fatturazione.

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