

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/314491/2020

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 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 XXXXXXXXX, del 06/08/2020 acquisita con protocollo N. 0337766 del 06/08/2020

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:

Il sig. XXXXXXXXX, di seguito istante o utente, intestatario dell’utenza mobile XXXXXXXXX con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società Tim S.p.A., la mancata lavorazione della richiesta di recesso ed il mancato rimborso del costo del nuovo terminale acquistato. In particolare nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha dichiarato quanto segue: - di aver attivato, in data data 01/03/2018 presso un rivenditore TIM, l’offerta “Telefono 20” per l’acquisto rateale del cellulare marca LG modello V30 plus, con codice IMEI XXXXXXXXX; - a seguito di malfunzionamento e sotto indicazione del servizio clienti, nella data del 10/07/2018 ha consegnato il prodotto per la riparazione al rivenditore “XXXXXXX”; - dopo numerosi solleciti, solo nel mese di ottobre 2018 è stato ricontattato dal rivenditore per la consegna dell’apparecchio; in assenza di cellulare, in data 22/09/2018 ha sottoscritto un contratto altro operatore (Wind Tre S.p.A.) per l’acquisto di un altro cellulare e non ha richiesto la portabilità della sim XXXXXXXXX, onde evitare gli addebiti da parte della Tim, per la cessazione anticipata dal contratto di vendita a rate del telefono; - di aver richiesto tramite il proprio legale, nella data del 29/11/2018 la risoluzione del contratto, ai sensi e per gli effetti dell’art.130 comma 5 e comma 7 del Codice del Consumo e del D.Lgs. 229/2003, e la cessazione dell’addebito mensile delle rate per il cellulare pari ad euro 20,00 al mese ed altresì e nel contempo, ha chiesto il rimborso delle rate già corrisposte; - la Tim non ha dato seguito alla richiesta di cessazione del contratto ed ha continuato a prelevare le rate mensili dalla carta di credito, di conseguenza ha revocato il RID sulla stessa; - di aver ricevuto da parte di una società di recupero crediti il pagamento dell’intero importo dell’acquisto del terminale; - di aver contestato tale missiva tramite il proprio legale; In base a tali premesse, l’istante ha chiesto: 1) accertare e dichiarare risolto, ai sensi dell’art. 130 del codice del consumo, il contratto inerente l’offerta “Telefono 20”, con il rimborso delle rate pagate dal mese di luglio 2018 al mese di aprile 2019, pari a numero 10 rate da euro 20,00 cadauna, che null’altro è dovuto alla Tim, con contestuale emissione di nota di credito.

2) il rimborso del costo sostenuto per l'acquisto del nuovo terminale Samsung Galaxy Note 9 pari ad euro 1.029,00 così suddiviso: euro 99,99 per anticipo rata, euro 27,90 per la rata mensile per 30 mesi, ed euro 100,00 per la rata di fine contratto, ovvero riscatto del terminale. 3) il pagamento del compenso dovuto allo studio legale per l'assistenza prestata, quantificata secondo i parametri ex D.M.55/2014 per l'attività stragiudiziale in base al valore della controversia, oltre rimborso spese generali (15% sul compenso) ed oneri accessori (IVA se dovute C.P.A.). In sede di repliche, l'utente ha sinteticamente significato nel merito, quanto segue. Ha evidenziato in via preliminare, la superficialità e la disattenzione che l'operatore telefonico ha posto nella gestione della pratica. In particolare ed con riferimento alla missiva del 28/11/2018, depositata in atti dalla società resistente, ne ha evidenziato l'errato inoltro nella considerazione che il destinatario avv. XXXXXXXX, è risultata essere persona completamente estranea alla pratica di cui si discute. In relazione alla testuale dichiarazione riportata in memoria dalla TIM,... "il cliente può avvalersi del centro TIM dove ha acquistato il piano di rateizzazione esclusivamente come tramite con la casa costruttrice"...ne ha contestato il nesso, atteso che nel caso di specie tale circostanza è stata assolta dal medesimo. Infatti lo stesso è stato indirizzato dal Servizio Clienti del centro Tim del "C.C. Le Masserie" di Ragusa a recarsi presso il centro di assistenza "XXXXXXXX" di Ragusa, ove ha consegnato il prodotto per la riparazione. Ha precisato al riguardo, che l'apparato non è mai stato ritirato dal centro di riparazione "XXXXXXXX" di Ragusa, e che può essere preso in consegna da parte della TIM S.p.A. Inoltre ha replicato che il reclamo è quello indicato nella procedura di conciliazione ed quello del 28/11/2018 ed è stato inoltrato tramite pec. In conclusione di repliche, tenuto conto del comportamento lesivo della società resistente nei propri confronti, l'istante ha insistito nell'accoglimento delle richieste formulate in istanza. Nello specifico ha richiesto il rimborso delle rate pagate per il cellulare nei mesi di mancato utilizzo, di quelle pagate fino alla richiesta di risoluzione contrattuale e di quelle successive, nonché il rimborso delle somme sostenute per acquisto del nuovo cellulare e di quelle eventualmente richieste tramite la società di recupero crediti, contestate dal proprio legale avv. XXXXXXXX.

L'operatore Tim S.p.A., di seguito Tim, società o operatore, nella memoria ha rilevato che, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, l'istante in data 01/03/2018 ha attivato il piano RT343, con abbinato un prodotto in rateizzazione. Tale rateizzazione era composta da numero 30 rate, cadauno pari ad euro 20,00 addebitabili mensilmente sulla carta di credito dell'istante. Poi ed in caso di cessazione anticipata il contratto de quo prevedeva l'addebito della somma totale delle rate, maggiorata dal corrispettivo per cessazione anticipata, come da documentazione in atti depositata. L'istante nella data del 10/07/2018 ha consegnato il cellulare in assistenza e nella successiva data del 17/10/2018, il centro addetto alla riparazione ha riconsegnato il prodotto all'utente. In data 18/10/2018, l'utente, tramite il proprio legale, ha segnalato all'operatore la restituzione in ritardo del cellulare e nel contempo ha chiesto la restituzione delle tre rate pagate nel periodo in cui il prodotto era in assistenza nonché le spese legali e il risarcimento del danno per gli importi rispettivamente di euro 80,00 e di euro 50,00. La società in data 28/11/2018, come da documentazione in atti, ha inviato al legale scrivente, una richiesta di procura in quanto mancante nella stessa. Nella successiva data del 18/04/2019, l'utente ha effettuato la portabilità del numero mobile verso altro gestore, di conseguenza il contratto è stato cessato dal cliente. Nel proseguo e per quanto fin qui descritto, la Tim ha evidenziato la propria l'estraneità ai fatti, in quanto come previsto dal contratto "La garanzia del prodotto ricevuto contestualmente all'attivazione della rateizzazione è demandata alla casa costruttrice del prodotto stesso. Il cliente può avvalersi del centro TIM dove ha acquistato il piano di rateizzazione esclusivamente come tramite con la casa costruttrice". Ulteriormente ha significato l'assenza di reclami scritti da parte dell'istante per il disservizio di cui si duole nonché l'assenza di eventuali reclami telefonici ed ha altresì dichiarato che il prodotto è stato riconsegnato all'utente e risulta attualmente nella sua disponibilità. Di conseguenza le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento in quanto in sede di definizione delle controversie, il Corecom adito può attenersi solo a quanto indicato dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n.353/19/CONS. Pertanto, atteso quanto esposto in memoria e documentato in atti, la società non ravvisando a proprio carico alcuna responsabilità contrattuale ha chiesto la non accoglibilità dell'istanza e delle richieste di indennizzi e/o danni formulate dall'utente nei propri confronti, poiché infondate sia in fatto che in diritto.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti del procedimento, ed attesa la disanima della stessa, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. In via preliminare, si dichiara l'inammissibilità della richiesta dell'istante di cui al punto 2), trattandosi di una richiesta di disagio economico subito dallo stesso, che esula dalle competenze di questo Corecom, stante l'obbligatorietà del contenuto vincolato del provvedimento di definizione della controversia,

nei termini di cui all'art. 20, comma 4, del Regolamento approvato con delibera n.353/19/CONS. Ulteriormente si significa che, dal corredo probatorio in atti non risulta depositata la missiva di risoluzione contrattuale formulata dall'utente a suo dire nella data del 28/11/2018 né la pertinente pec di trasmissione, né il Corecom adito ha potuto eventualmente considerare e prendere spunto dalla missiva del 27/11/2018 depositata in atti dalla TIM, attesa l'eccezione posta dall'utente in sede di replica che testualmente di seguito si riporta "...si consideri che la stessa richiesta asseritamente indirizzata al "legale" in data 28/11/2018 è stata inviata all'avv. XXXXXXXX, completamente estranea alla pratica odierna...". Altresì non risultano depositati in atti al fascicolo reclami scritti formulati dall'istante, né risulta in istanza e nei propri scritti che l'utente ne ha effettuati al callcenter dell'operatore. Infatti, in quest'ultimo caso l'utente avrebbe dovuto indicare, per orientamento costante sul punto da parte dell'Autorità, la data, l'ora ed il codice dell'addetto alla risposta del call-center della società e l'eventuale codice ricevuto al fine della sua dovuta tracciabilità. Ulteriormente, l'utente non si è curato di depositare in atti né la richiesta ricevuta da parte della società di recupero crediti, né la missiva formulata sul punto da parte del suo legale. In conseguenza di tale comportamento omissivo da parte dell'istante la richiesta monetaria ricevuta è rimasta, nel quantum, sconosciuta all'organo adito. In ultimo, non è stato provato da parte dell'utente di non aver ritirato al centro assistenza il cellulare marca LG modello V30 plus, con codice IMEI XXXXXXXX; infatti non risulta agli atti del fascicolo alcuna documentazione probante al riguardo. Difatti, ed atteso quanto dichiarato dalla società resistente in memoria, era onere dell'istante dimostrare di non essere più in possesso del prodotto di cui si discute. Lo stesso avrebbe dovuto farsi rilasciare, da parte del centro di assistenza "XXXXXXXX" di Ragusa dove è stato consegnato il prodotto per la riparazione, debita quietanza liberatoria. Di conseguenza ed in considerazione di quanto sopra argomentato, la richiesta di cui al punto 1) può essere accolta ma solo ai sensi dell'art. 13 comma 7 del Regolamento sugli indennizzi, e limitatamente al rimborso delle rate pagate dall'utente nel periodo in cui il cellulare LG modello V30 plus, era in assistenza. La Tim pertanto è tenuta al rimborso della somma di euro 60,00 (sessanta/00) per le rate del terminale pagate nel periodo compreso dal mese di luglio 2018 al mese di ottobre 2018, con conseguente rigetto di tutte le ulteriori richieste formulate dall'utente e di cui al punto 1). Difatti dall'istruttoria è risultato che l'utente era perfettamente a conoscenza di quanto indicato nel contratto sottoscritto, come testualmente dichiarato dallo stesso in istanza "... e non ho richiesto la portabilità del numero per evitare addebiti da parte della TIM S.p.A. per la cessazione anticipata del contratto di vendita a rate del telefono....". Infine, la richiesta di cui al punto 3) di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta agli atti del fascicolo la documentazione probante attestante le giustificate spese di procedura. L'utente avrebbe dovuto depositare in atti la fattura pagata al legale per la presente controversia.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 06/08/2020, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento e secondo le modalità indicate nel formulario, la somma di euro 60,00 (sessanta/00) quale rimborso delle rate pagate nel periodo compreso, dal mese di luglio 2018 al mese di ottobre 2018, con rigetto delle ulteriori richieste di cui al punto 1) e punto 3).

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