



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/464557/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - TIM SpA (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;

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 della società XXXX XXXX, del 11/10/2021 acquisita con protocollo n. 0401360 del 11/10/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante XXXX XXXX, nel corso della sua istanza depositata in piattaforma, narra che fosse titolare di un contratto Tim per linea voce e dati, per il quale richiedeva disdetta tramite pec in data 26/10/2020. Successivamente riceveva la fattura di conguaglio n. 8V00456111 del 12/12/2020 con dei costi di "contributo fedeltà" che veniva contestata dapprima telefonicamente e poi a mezzo email perché il servizio non era mai

stato richiesto nè attivato. L'operatore del servizio clienti faceva presente all'utente che il servizio era stato attivato in data 3 giugno 2020 con chiamata ricevuta dall'utenza XXXXXXXXXXX ma il numero in questione era inattivo dal 2017, come confermato dall'operatore CG980. A nulla servivano i numerosi reclami rimasti privi di riscontro. L'utente effettuava il pagamento della parte non contestata per euro 13,54. Le pretese oggi avanzate sono: 1) Storno della fattura n. 8V00456111 del 12/12/2020 e delle successive di prossima emissione; 2) Indennizzi per attivazione di servizi non richiesti dal 3/06/2020 fino alla data di disattivazione del servizio non richiesto "contributo fedeltà"; 3) indennizzi per mancata risposta ai reclami del 18.12.2020 e del 12.5.2021.

In riferimento alla presente istanza di definizione Telecom Italia spa, nel corso delle memorie difensive depositate, rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che in data 03/06/2020, a seguito contatto outbound, tracciato con esigenza n. 1-13464822417 il cliente (nella persona del re ferente Sig. XXXX XXXX), aderisce alla "Campagna Fe-deltà BIS 2794". A seguito di tale attivazione, l'utente viene informato tramite lettera del 03/06/2020 prot. n. C26537150. Evidenziamo che a seguito la suddetta attivazione, l'utente risparmia 5,00 euro me- se + IVA. A seguito cessazione dell'utenza 0922881056, viene emessa la fattura n. 8V00456111 del 12/12/2020 di euro 242,73, oggetto della presente controversia, dove risultano addebitate le rate residue dell'offerta. Per la suddetta problematica, sono stati gestiti due reclami entrambi evasi come "Non Fondato", sia tramite contatto telefonico col referente Sig. XXXX XXXX, che tramite lettere del 07/01/2021 N. Prot. C28304751 (All.4) e del 19/05/2021 N. Prot. C29337457. Ad oggi viene indicato dallo stesso gestore che esiste uno scoperto di euro 421,34 , di cui euro 229,19 residuo della fattura n. 8V00456111 del 12/12/2020 . Non si rilevano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in quanto la fattura risulta essere corretta, dato che il servizio risulta attivato su richiesta dell'istante. Si evidenzia, inoltre, che la società convenuta come da normativa vigente ha informato l'utente dell'attivazione del servizio, adempiendo anche agli onere informativi. Vi è di più, com'è possibile verificare dalle fatture allegate l'addebito relativo alla Campagna Fedeltà è presente dal conto n.5/20, ma l'istante non ha mai sollevato nessun tipo di reclamo in merito, infatti gli unici reclami sono successivi alla cessazione della linea. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: " i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa". Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali e pertanto la stessa della Telecom Italia S.p.A., replica sostenendo che l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

Dai fatti rilevati in merito a quanto evidenziato da entrambe le parti in causa, si ritiene che le ragioni dei contendenti si equivalgano per quanto in appresso descritto. L'istante lamenta il fatto di non aver aderito mai a questo "premio Fedeltà" in quanto, in ogni caso i contatti telefonici sono stati registrati su una utenza in disuso da anni precedenti. Il Gestore ribatte che in ogni caso ha inviato delle comunicazioni scritte per evidenziare l'avvio dell'offerta in corso e lo stesso beneficio era ben evidenziato nelle fatture regolarmente recapitate al cliente. Ove contestazione andava fatta, sarebbe stato plausibile farla nell'immediatezza ed in ragione di un conto telefonico analitico trasparente. L'istante, ancora lamenta di aver inoltrato dei reclami per sostenere le sue ragioni in merito alle contestazioni delle fatture in parola e di non aver ricevuto alcun riscontro. La Telecom Italia spa, ribatte allegando le note di risposta inviate al domicilio del cliente, senza però allegare alcuna prova di spedizione e di ricezione. In ragione delle osservazioni fatte dal cliente, vengono avanzate delle pretese di indennizzo/storno per il debito in atto, per l'attivazione di un servizio non richiesto e per il mancato riscontro ai reclami inoltrati al gestore. La replica del gestore si basa sul fatto di non aver commesso alcuna infrazione e pertanto nulla è dovuto all'odierno proponente. Lo scrivente Ufficio ritiene che per quanto attiene l'attivazione del servizio "Premio Fedeltà", aldilà delle ragioni suesposte, il gestore debba stornare per intero quanto preteso, senza riconoscere alcun genere di indennizzo all'istante così come indicato all'art. 9 comma 1 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/Cons. Seppur lo stesso articolo preveda il diritto dell'utente a non pagare nulla relativamente a quanto attivato senza richiesta alcuna e che si debba corrispondere un indennizzo giornaliero all'istante per tale infrazione e che riguardi l'intero periodo di attivazione, è anche vero che l'istante non si è adoperato per contestare quanto accaduto, se non al termine del suo rapporto contrattuale. In ogni caso, le maggiori pretese avanzate, verrebbero assorbite dall'attuale insoluto evidenziato a carico dello stesso istante, così come riportato nelle memorie del gestore. Per ciò che attiene invece, le richieste di indennizzo dell'istante, per mancato riscontro ai reclami inoltrati al gestore in merito a quanto discusso, si ritiene che le stesse, debbano essere accolte, in quanto, in sede di produzione di documentazione probatoria, il

gestore, si è limitato a inoltrare copia delle lettere inviate all'istante senza fornire prova dell'avvenuta effettiva spedizione e ricezione da parte interessata. Pertanto, ai sensi dell'art. 12 comma 1 del richiamato Allegato sul riconoscimento degli indennizzi in sede di controversie telefoniche, la Telecom dovrà riconoscere la somma di euro 300,00 in favore dell'istante odierno.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/10/2021, è tenuta a indennizzare la XXXX XXXX, odierno istante con P.I. n. XXXXXXXXX, con la somma di euro 300,00, in applicazione dell'art. 12 comma 1 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/Cons. Il pagamento dovrà avvenire entro 60 gg. dalla pubblicazione del presente provvedimento mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban n. XXXXXXXXXXXXXXXX, indicate in istanza.

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
Gianpaolo Simone