

DETERMINA Fascicolo n. GU14/432264/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXX S. - 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’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente XXXXX XXX S. , del 09/06/2021 acquisita con protocollo n. 0260276 del 09/06/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante: Nella ricostruzione dei fatti fornita dall’utente, la controversia verte in sintesi: i) sulla mancata attivazione del servizio “Chi è”; ii) sulla illegittima cessazione amministrativa dell’utenza e della conseguente perdita della relativa numerazione, iii) sul mancato riscontro ai reclami. In particolare, l’istante deduce di essere titolare di utenza domestica n. 067851006 con operatore TIM e di aver richiesto, nel mese di maggio 2017, l’attivazione sulla propria linea del servizio accessorio “Chi è”. Tuttavia, la parte istante contesta di non essere mai riuscita, nonostante i continui solleciti e l’invio di reclami di contestazione, ad ottenere

l'attivazione del "Chi è" e ciò anche a fronte di prove tecniche a dimostrazione del corretto funzionamento del proprio apparecchio telefonico. Deduce inoltre che, a fronte della sospensione dei pagamenti dovuta alla contestazione dei canoni per il servizio non attivo, subiva il distacco per morosità e la relativa perdita di numerazione. Per i suddetti disservizi di cui sub i, ii e iii l'utente richiedeva somme a titolo di rimborso, indennizzo e risarcimento danni per un totale di € 10.000,00.

Posizione dell'operatore: L'Operatore TIM nel costituirsi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, contestava la ricostruzione avversaria dei fatti in quanto "in contrasto con le risultanze dei sistemi interni Tim"; nello specifico, deduceva che a fronte di un'effettiva richiesta sull'utenza n. 067851006 della parte istante datata 29 maggio 2017, provvedeva all'attivazione del servizio "Chi è" alla successiva data del 31 maggio 2017, così come da "welcome letter", versata in atti. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la cessazione amministrativa dell'utenza n. XXXXXXXXX e per la perdita della relativa numerazione, l'Operatore eccepisce che a cagione del mancato pagamento di diverse fatture, e previo regolare inoltro di solleciti di pagamento e della lettera di preavviso di risoluzione contrattuale datata 24 novembre 2017, si vedeva costretta a cessare il servizio del quale l'istante usufruiva, con decorrenza 28 giugno 2018. Ribadiva pertanto la legittimità del proprio operato, chiedendo il rigetto della domanda di indennizzo per la perdita di numerazione. In merito alla richiesta di indennizzo per il mancato riscontro ai reclamo, la TIM deduce di aver sempre fornito pronta ed esauriente risposta alle segnalazioni ricevute e a tal fine produce una serie di riscontri scritti forniti all'utente. Alla luce delle dette motivazioni e delle documentazione prodotta, il Gestore chiedeva il rigetto delle istanze tutte della parte istante.

Motivazione della decisione: Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. i. Sulla ritardata attivazione del servizio accessorio "Chi è", la domanda del ricorrente – dalla ricostruzione dei fatti prospettata dalle parti e dalla documentazione istruttoria versata in atti – risulta meritevole di accoglimento. Sul punto, giova premettere che gli operatori devono fornire i servizi richiesti (anche accessori) nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, sia sotto il profilo temporale che della piena fruibilità tecnica del medesimo. Perciò qualora l'utente lamenti il ritardo o l'omissione nella lavorazione della richiesta di attivazione, l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze o problematiche tecniche a lui non imputabili, e deve anche fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente dei problemi incontrati nell'attivazione. Nel caso di specie, l'Operatore TIM nel costituirsi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, contestava la ricostruzione avversaria dei fatti semplicemente affermando che fosse "in contrasto con le risultanze dei sistemi interni Tim", senza nulla documentare in tal senso. Anzi, la documentazione versata in atti, dimostra – come correttamente dedotto dall'utente – una serie di contraddizioni con le date di attivazione prospettate dal Gestore. In particolare, dalla disamina della fattura prodotta dall'utente, non si comprende per quali motivi nel periodo 22 luglio – 15 settembre 2017 il Gestore non avesse applicato i costi del servizio "Chi è" a fronte dell'asserita attivazione decorrenza dal 31 maggio 2017. Parimenti, se la fornitura del richiamato servizio accessorio fosse stata regolare, non si comprende per quali motivazioni la TIM avrebbe dovuto inviare una seconda "welcome letter" attestante una nuova e diversa data di attivazione coincidente con il 22 settembre 2017. Per tali motivi, ed in mancanza di prove idonee atte a confermare la corretta attivazione del servizio, ovvero a dimostrarne l'impossibilità tecnica per cause non imputabili, deve essere riconosciuto all'utente il diritto ad un indennizzo. Sul punto soccorre l'art. 4 comma 3 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS a mente del quale "Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio" che potrà essere applicato – stante l'omessa attivazione del servizio con decorrenza dalla richiesta del 29 maggio 2017 e fino alla risoluzione contrattuale del 28 giugno 2018 – nella misura massima di € 300,00. Parimenti dovranno essere stornati, ovvero rimborsati laddove pagati dall'utente, i costi del canone per il servizio "Chi è", in quanto non fruito. ii. Con riferimento alla cessazione dell'utenza effettuata dall'operatore in presenza di contestazioni sugli addebiti e la relativa perdita di numerazione, deve osservarsi quanto segue. Come precisato dall'articolo 4, comma 1 e 2, del regolamento di cui alla delibera Agcom n. 664/06/CONS, allegato A, "In caso di mancato o ritardato pagamento di un singolo servizio, oggetto del contratto, l'operatore non può sospendere la fornitura di altri servizi, anche supplementari, dedotti in contratto, se non nei limiti specificamente ammessi dall'allegato 4, parte A, del codice e comunque nel rispetto delle misure adottate dall'Autorità ai sensi di tale allegato. L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento

fino alla definizione della procedura di reclamo”; precisa tuttavia la citata regolamentazione che: “L’utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione (...)”. Nel caso in esame, come rilevato dall’Operatore e confermato dallo stesso istante in sede di repliche, l’utente ha colpevolmente sospeso l’integrale pagamento di talune fatture senza limitarsi, come pure avrebbe dovuto, a non saldare i soli costi contestati. Non vale come esimente del consumatore, la circostanza che il Gestore non avesse aggiornato i relativi bollettini, ben potendo l’utente – di fronte all’inerzia del Gestore e ai fini di evitare la morosità – versare “a storno” le sole cifre dovute e non oggetto di contestazione. E non solo. A fronte della morosità del proprio Cliente, TIM ha dimostrato di aver correttamente inviato i solleciti prima ed il preavviso di risoluzione poi, a mezzo raccomandata r.r. (circostanza peraltro confermata dallo stesso utente), rispettando sia i tempi che le modalità previste per procedere al legittimo distacco della linea. Ed infatti, per giurisprudenza costante di questa Autorità deve considerarsi legittima la sospensione della linea disposta dall’operatore per asserita morosità, qualora la stessa sia stata disposta dopo la scadenza del termine dilatorio previsto dal contratto per effettuare il pagamento e qualora preceduta da un congruo preavviso. Per i medesimi motivi, resta assorbita dalla prima e conseguentemente rigettata la domanda di indennizzo per la perdita di numerazione. iii) La domanda di indennizzo per omesso ed inadeguato riscontro ai reclami formalizzati dall’utente può trovare accoglimento nei limiti di seguito descritti. L’indennizzo per la mancata risposta ai reclami dell’utente, contenente una serie di contestazioni specifiche, deve essere riconosciuto atteso che Telecom ha prodotto una serie di riscontri del tutto generici e contenenti clausole di stile, affatto rispondente ai criteri prescritti. Al riguardo, in via generale, 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. Orbene, nel caso di specie, i riscontri forniti dal Gestore sono inadeguati a fornire la risposta adeguata alle contestazioni ricevute, in quanto riportano una serie di allocuzioni del tutto generiche quali: “siamo spiacenti di comunicarti che le informazioni da te fornite non sono sufficienti a consentirne la lavorazione” ovvero “ti informiamo di aver effettuato i dovuti controlli dai quali non si evincono elementi che ci consentano di accogliere il reclamo”. La genericità è tale, che il reclamo deve essere considerato non riscontrato, anche se il gestore ritiene erroneamente di aver risposto. Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, quantificabile – per equità – nella misura di € 150,00, pari alla metà dell’importo edittale massimo prevista dall’art. 12 Del. indennizzi cit. Non sono ammissibili in questa sede le ulteriori domande di risarcimento del danno, dovendo l’utente per la competenza giurisdizionale di tali domande rivolgersi nelle sedi giudiziarie ordinarie.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in accoglimento dell’istanza del 09/06/2021, è tenuta a corrispondere all’utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento: i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo ai sensi di quanto previsto dall’art. 4 comma 3 dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per l’omessa attivazione di servizio di tipo accessorio; ii. euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, ex art. 12 dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Si dispone altresì lo storno dei canoni per il servizio “chi è” sull’insoluto residuo, laddove esistente, ovvero il rimborso dei medesimi se pagati, in quanto afferente a servizio non attivato e non fruito dall’utente.

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 o suo delegato
franca cardinali