



DETERMINA Fascicolo n. GU14/20814/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 23/09/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente XXX, codice fiscale XXX, ha presentato in data 23/09/2018 l’istanza ai sensi degli art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società TIM SPA. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente, avente codice cliente/numero linea XXX, dichiarava che sull’utenza in oggetto recante numero XXX, venivano effettuati dal Gestore copiosi errori di fatturazione. L’utente, quindi, in primo luogo effettuava regolare disdetta datata 03.03.17, richiesta totalmente disattesa dal Gestore, che non solo continuava a fatturare ma inviava anche per due volte le fatture di gennaio e febbraio già regolarmente pagate. Successivamente l’utente contestava anche la fattura inviata a maggio 2017, in particolare per le voci ivi inserite circa la disattivazione/disdetta o penali in qualsiasi modo denominate. La pratica veniva, poi, passata alla Società XXX per il recupero di un inesistente credito, con evidente danno ulteriore. Le richieste dell’utente, dunque, sono sinteticamente rappresentate come segue:

1) Ripetizione dell’indebitito; 2) Storno totale di quanto indebitamente richiesto; 3) Ritiro della pratica dalla Società di recupero crediti; 4) Pagamento dell’indennizzo per mancata disattivazione del servizio.

L’operatore TIM SPA con propria memoria difensiva rappresentava che dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso, rilevava che a seguito di richiesta di recesso del 10.03.2017 l’utenza veniva cessata in data 10.04.2017 nei tempi previsti dalla normativa vigente. Non si riscontrano, pertanto ritardi nella cessazione della

linea telefonica. A seguito di disdetta veniva emesso il conto Maggio 2017 contenente i costi di abbonamento sino all'ultimo mese di utilizzo della linea telefonica nonché i costi per cessazione linea. Questi ultimi, a seguito di reclamo, regolarmente riscontrato, risultano essere stati stornati con invito all'utente a saldare la restante parte della fattura, la quale è attualmente scoperta. Si precisa altresì che non sono mai state mandate fatture duplicate ed i conti di gennaio e febbraio 2017 risultano pagati una sola volta dalla cliente, come da estratto conto allegato ed appositamente depositato nel fascicolo documentale.

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, nel caso di specie, l'utente lamenta quanto di seguito riportato: 1) Ripetizione dell'indebito; 2) Storno totale di quanto indebitamente richiesto; 3) Ritiro della pratica dalla Società di recupero crediti. 4) Pagamento dell'indennizzo per mancata disattivazione del servizio. In considerazione di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito analiticamente descritto. Orbene, in merito alla duplicazione degli importi dovuti punto 1), con riferimento a quanto dovuto per le mensilità di Gennaio 2017 e Febbraio 2017, l'estratto conto depositato dall'operatore all'interno del fascicolo documentale evidenzia che non sussistono ripetizioni di pagamento a carico dell'utente. Dallo stesso, infatti, è possibile anche rinvenire la regolarità dei pagamenti del cliente, con unica eccezione per il mese di Maggio 2017 (scadenza 8 giugno 2017) - Numero fattura: XXX27 in cui risulta un saldo da pagare di euro 7,77, a seguito dell'avvenuto storno realizzato dall'operatore. In merito alle altre doglianze, ed in particolare allo storno totale di quanto indebitamente richiesto 2) ed al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti "Maran" 3), si reputano parzialmente accoglibili. Infatti, in considerazione dell'avvenuto storno parziale della fattura di Maggio 2017 per un totale di euro 106,77 di cui risultano stornati solo i costi di disattivazione della linea pari ad euro 99,00, riconoscendo a debito dell'utente euro 7,77. Pertanto, non essendo chiarito dalla documentazione agli atti la riconducibilità di tale importo ad alcuna voce di costo, si ritiene di accogliere la richiesta dell'utente e quindi riconoscere lo storno anche di tale importo (7,77euro) e contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero del credito ad esclusiva cura e spese dell'operatore. Infine, in merito al pagamento dell'indennizzo per mancata disattivazione del servizio (punto 4), si ritiene parzialmente accoglibile la richiesta dell'utente. Nel merito, in data 03.03.2017 l'utente inoltra all'operatore la richiesta di disdetta a mezzo raccomandata che l'operava riceveva in data 08.03.2017. L'utenza veniva, poi, cessata in data 10.04.2017, come riscontrabile anche dalle memorie depositate dall'operatore. La carta servizi Tim rappresenta che i tempi di evasione della richiesta di disattivazione dei servizi è di 30 giorni. Nel caso di specie, l'operatore TIM provvedeva a disattivare la linea con tre giorni di ritardo rispetto alle tempistiche previste. In considerazione di ciò, ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A alla delibera n.347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" secondo cui: "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". Pertanto, si riconosce relativo indennizzo pari ad euro 45,00 (euro 7,50 per ciascun giorno di ritardo da riconoscere per ciascun servizio, fonia ed internet). Alla luce di quanto detto, la richiesta dell'utente deve essere parzialmente accolta limitatamente alla corresponsione dell'importo di euro 45,00 (QUARANTACINQUE/00) quale indennizzo a seguito di ritardo di disattivazione dei servizi.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/09/2018, è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di euro 45,00 (QUARANTACINQUE/00) da accreditarsi a mezzo bonifico bancario/assegno circolare all'istante entro il termine di 60 gg dalla data di notifica del presente provvedimento, nonché è tenuto a riconoscere lo storno dell'importo di euro 7,77 (sette,77 euro) per i motivi in premessa e disporre il contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero del credito ad esclusiva cura e spese dell'operatore. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi in premessa.

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
ALFREDO AURILIO