



DETERMINA Fascicolo n. GU14/640196/2023

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 24/10/2023 acquisita con protocollo n. 0273150 del 24/10/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il Sig. XXX, C.F.: XXX e res.te in XXX alla Via XXX (v. all.) lamenta un "grave abuso" di cui si sarebbe resa responsabile La Tim S.p.A., consistente nel prelievo di somme dal proprio c/c, nonostante la cessazione/disattivazione della linea telefonica per disservizi e mancata erogazione della fornitura con conseguenti danni subiti e subendi. Secondo la prospettazione della parte istante Invero, dal mese di aprile 2023 si sarebbero riscontrati disservizi di vario genere che rendevano inefficiente la propria linea telefonica e, nonostante i diversi solleciti, la problematica non veniva risolta, sicché in data 24.04.2023 l'istante si vedeva costretto a stipulare, con altra Società, iun nuovo contratto di fornitura. Tuttavia, la TIM nonostante la rituale cessazione della linea telefonica, avrebbe continuato a prelevare, sine titolo, somme dal conto del Tebano generando un grave abuso che, a dire dell'istante rasenterebbe "illeciti di natura civile e penale". Alla luce dei disservizi esposti l'istante chiede: la restituzione delle somme indebitamente incassate pari alle ultime due mensilità, corrispondente 32,80 + 29.90, nonché il risarcimento di tutti i danni subiti e subendi derivanti dalle inadempienze e disservizi. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1000.0 - Disservizi segnalati: 1. XXX Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 23/06/2023, Data riscontro: Non risolto) 2. XXX Mancata restituzione deposito cauzionale 3. XXX Contestazione fatture (Data reclamo: 23/06/2023) 4. XXX Mancata lavorazione disdetta 5. XXX Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 23/06/2023, Data risoluzione: Non risolto) 6.

XXX Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 23/06/2023, Data riscontro: Non risolto) 7.

XXX 8. Altro. Si dà atto che l'utente ha sottoscritto l'istanza tramite apposizione del codice OTP trasmesso automaticamente dalla piattaforma ai recapiti indicati dal ricorrente.

Si costituiva tempestivamente e ritualmente l'operatore TIM S.p.A. che contestava in toto le avverse deduzioni. In particolare riferiva che alcuna segnalazione era mai pervenuta al servizio clienti avente ad oggetto disservizi sulla linea. Riferiva, documentando mediante deposito nel fascicolo, che l'unica segnalazione riguardante la linea era dalla comunicazione di disdetta che era stata prontamente lavorata nei modi e termini di legge e regolamento. Per quanto attiene al mancato riscontro al reclamo del 23/06/2023, l'operatore produceva comunicazione di riscontro inoltrata il 10/07/2023 e quindi nei termini di legge. Riferiva, infine, che le somme illegittimamente prelevate dal conto ammontavano al complessivo importo di euro 22,63 e non già euro 62,70 come eccepito dalla istante ed erano imputabili al rateo del canone di abbonamento relativo al periodo successivo al passaggio al nuovo operatore fino alla cessazione del ciclo di fatturazione. L'importo dovuto all'istante era stato oggetto di tentativo di rimborso non andato a buon fine.

MOTIVAZIONE: Sulla base dell'istruttoria svolta, è pacifico per risultare dagli atti del procedimento amministrativo che la parte istante, contrariamente a quanto riferito in sede di istanza, ha esercitato il proprio legittimo diritto di passaggio ad altro operatore, non già per disservizi sulla linea, ma per scelte legate alle condizioni contrattuali. Tale circostanza emerge dalla stessa comunicazione di disdetta inoltrata dall'istante ove viene espressamente riferito che il passaggio ad altro operatore viene effettuato per "modifiche delle condizioni contrattuali". Altrettanto pacifica risulta la circostanza che l'unica segnalazione in atti, vale a dire il reclamo del 23/06/2023, è stata prontamente riscontrata dalla parte convenuta in data 10/07/2023. Del pari è pacifico che anche dopo la cessazione della linea l'operatore ha continuato ad addebitare sul conto corrente dell'istante, sul quale aveva legittima azione di prelievo a seguito di domiciliazione bancaria, somme non dovute come dalla stessa parte convenuta riconosciuto. Oggetto della presente definizione, è l'ammontare del rimborso spettante all'istante. E' pacifico che le somme prelevate, sotto il profilo meramente finanziario, ammontano ad euro 62,70. Occorre verificare se tale valore corrisponda, anche sotto il profilo economico, anche a quanto effettivamente dovuto in regresso all'istante. La Parte convenuta avrebbe potuto agevolmente dimostrare che le somme prelevate, al netto dell'importo riconosciuto di euro 22,63, erano importi effettivamente dovuti. Tale agevole prova poteva essere resa mediante l'esibizione delle fatture, dalle quali si evincesse la natura economica dei prelievi; di contro, viene esibita una scarna comunicazione che, se per un verso riconosce un diritto di credito di euro 22,63, per altro verso non consente di indagare le ragioni degli ulteriori importi prelevati. Orbene in base al principio di cui all'art. 2697 c.c., la parte convenuta che riferisce il diritto a restituire una somma inferiore a quella richiesta dall'istante, deducendo che la differenza riguarda somme effettivamente dovute, avrebbe dovuto fornirne la prova;

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/10/2023, è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo complessivo di euro 62,70 (sessantadue/70), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione della istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, mediante assegno circolare ovvero bonifico intestato all'istante, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto deliberativo. Si conferma che ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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