

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/4561/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM X

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;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza della società XXX, del 03/08/2018 acquisita con protocollo N. 0071633 del 03/08/2018

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:

L'utente, a seguito dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 30.7.2018, nella propria istanza ha dichiarato di aver subito la sospensione dei servizi, senza preavviso, da gennaio 2018 fino al successivo 25 maggio. Inoltre, ha dichiarato di aver ricevuto una fattura contenente costi per recesso anticipato (datato 11 aprile 2018) e importi relativi alle rate di acquisto del modem, mai richiesti. Le contestazioni effettuate non hanno avuto esito alcuno. Sulla base di tale ricostruzione l'istante ha avanzato le seguenti richieste: 1. storno dell'insoluto 2. indennizzo per la mancata risposta al reclamo 3. indennizzo per la sospensione dei servizi 4. indennizzi vari come da delibera 73/11/CONS 5. rimborso dei costi sostenuti. In sede di memoria e di replica l'utente ha lamentato la disattivazione del servizio voce e del servizio adsl dal 10 aprile 2018 e ha contestato l'assenza di ricevute di consegna della comunicazione ex adverso prodotta.

L'operatore, con propria memoria difensiva, ha respinto ogni responsabilità in merito alle doglianze dell'utente evidenziando di aver legittimamente sospeso la linea in data 5.12.2017 a fronte del mancato pagamento da parte dell'utente del conto 6/17, previo sollecito di pagamento telefonico. Tim ha dichiarato che "successivamente, persistendo l'insoluto, nel frattempo esteso anche ai conti 1/18 e 2/18, in data 19.4.2018 la linea veniva cessata per morosità, previo invio di regolare preavviso di risoluzione contrattuale". Del predetto preavviso, datato 29.12.2017, Tim ha depositato copia in atti. Solo a seguito del pagamento delle fatture insolute (ovvero dei conti 6/17, 1/18 e 2/18), le linee venivano correttamente riattivate in data 21.5.2018. Tim ha precisato infine che a seguito della riattivazione sono state emesse n. 2 fatture (il conto 4/18, fattura n. 8H00449391 di importo pari a 50,01 € ed il conto 4/18, fattura n. 8H00456283 di importo pari a 412,15 €), ad oggi integralmente insolute.

Premesso che, nel caso di specie, trova applicazione ratione temporis il Regolamento sugli indennizzi di cui alla delibera n. 73/11/CONS, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS, alla luce delle risultanze istruttorie l'istanza può essere parzialmente accolta per i motivi che seguono. Le richieste sub 1) di storno dell'insoluto e sub 3) di indennizzo per la sospensione dei servizi meritano una trattazione congiunta e sono da accogliere parzialmente. Nel caso in esame si rileva che la sospensione amministrativa del servizio posta in essere dall'operatore è stata disposta sulla base della morosità dell'utente che, secondo la ricostruzione offerta dall'operatore non smentita dall'istante, ha omesso il pagamento della fattura-conto 6/17. In merito giova rammentare che ai sensi dell'art. 5 del Regolamento l'operatore ha la facoltà di sospendere il servizio anche dietro il mancato pagamento di una sola fattura purché la sospensione abbia ad oggetto, come nel caso di specie, il solo servizio interessato dal mancato pagamento. L'operatore è sempre tenuto a preavvisare adeguatamente l'utente, adempimento che nella fattispecie risulta assolto mediante la raccomandata del 29 dicembre 2017, versata in atti, contenente il preavviso di risoluzione contrattuale e precedente la data di asserita sospensione del servizio (10 gennaio 2018, data indicata nell'istanza). Sul punto deve darsi atto che il responsabile del procedimento ha rivolto una richiesta di integrazione istruttoria a Tim al fine di avere riscontro dell'avvenuta consegna della predetta raccomandata e che dalla documentazione postale depositata dall'operatore la stessa risulta spedita e non ritirata dall'istante. Giova inoltre sottolineare che, in assenza di prova contraria, la fattura di cui l'istante ha omesso il pagamento è da ritenersi legittimamente emessa dall'operatore atteso che non è stata né contestata né pagata parzialmente dall'utente, il quale, peraltro, ha promosso l'istanza di urgenza ex art. 5 del Regolamento per ottenere la riattivazione della linea a distanza di oltre 4 mesi dall'avvenuta cessazione amministrativa del servizio. Tutto ciò rilevato si ritiene di non poter accogliere la domanda di indennizzo in quanto la misura sospensiva che ha interessato l'utenza telefonica de qua è stata adottata a fronte della morosità dell'utente, senza che fosse pendente alcuna contestazione sulle fatture e previo adeguato preavviso. Per quanto concerne la domanda di storno dell'insoluto, sulla scorta dell'inquadramento che precede si ritiene che la stessa possa trovare accoglimento limitatamente ai costi di cessazione addebitati dall'operatore atteso che, da un lato, la linea è stata comunque riattivata da Tim, ma dall'altro la cessazione della stessa non è avvenuta dietro richiesta dell'utente e ha comportato la fatturazione a suo carico di costi puramente amministrativi. Nello specifico Tim ha addebitato sul conto 4/18 - fattura n. 8H00456283 importi a titolo di "cessazione anticipata linea 11 aprile 18" per € 100,00, di "disattivazione linea e servizio 11 aprile 18" per € 28,84 e di "recesso anticipato PROMO TUTTO" per € 60,00, che dovrà provvedere pertanto a stornare. Con riferimento agli importi corrispondenti alle rate di vendita del modem occorre precisare che le doglianze mosse dall'istante non trovano corrispondenza nell'istanza di conciliazione, ragione per la quale risulta inammissibile la domanda di storno dovendo l'oggetto della richiesta di definizione essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione ai sensi dell'art. 14 del Regolamento. In merito alla richiesta sub 2) di indennizzo per mancata risposta al reclamo, l'utente dichiara di aver avanzato a mezzo telefonico diversi reclami, tra cui quello identificato con numero di pratica 1-10965197047, ma non ne indica le date di effettuazione. La domanda può dunque essere trattata unicamente con riferimento al reclamo del 20 aprile 2018 che l'istante ha avanzato a mezzo fax, come comprovato in atti. Poiché tale ultimo reclamo, rispetto al quale Tim non ha avanzato alcuna contestazione neppure in ordine alla data di effettuazione, non ha ricevuto alcun riscontro, il periodo da tenere in considerazione ai fini del computo del relativo indennizzo ai sensi dell'art. 12 del Regolamento sugli indennizzi è quello intercorrente dal 4 giugno 2018 (ovvero decorsi i 45 giorni dalla data del reclamo, previsti per la risposta ai sensi dell'art. 8, c. 4 della direttiva 179/03/CSP, All. A) al 30 luglio successivo (data dell'udienza di conciliazione, ossia del primo momento in cui l'utente ha avuto la possibilità di interloquire con l'operatore), per un importo complessivo pari a € 142,50 (2,50 € x 57 giorni). La richiesta sub 4) di riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa è da considerarsi generica e comunque già assorbita nella trattazione di cui sopra, non rinvenendosi nel caso in esame ulteriori fattispecie indennizzabili ai sensi del Regolamento sugli indennizzi. La richiesta sub 5) di rimborso dei costi sostenuti può essere accolta nei limiti di cui all'art. 20, c. 6 del Regolamento (spese di procedura) riconoscendo all'utente il rimborso della somma di 50,00 € per la partecipazione all'udienza di conciliazione presso il Corecom.

DETERMINA

- TIM X, in accoglimento dell'istanza del 03/08/2018, è tenuta a - TIM X, in accoglimento dell'istanza del 03/08/2018, è tenuta, oltre a rimborsare la somma di 50,00 € (cinquanta/00) per le spese di procedura, a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione

dell'istanza: 142,50 € (centoquarantadue/50) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo. La società Tim X è tenuta inoltre a stornare gli importi addebitati con la fattura n. 8H00456283 a titolo di “cessazione anticipata linea 11 aprile 18”, “disattivazione linea e servizio 11 aprile 18” e “recesso anticipato PROMO TUTTO” per complessivi 188,84 €.3. La società TIM X. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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
Rita Filippini