

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/346182/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM X (Kena mobile)

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 dell’utente XXX, del 29/10/2020 acquisita con protocollo n. 0449672 del 29/10/2020

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’istante lamenta il seguente problema nei confronti di Tim X (di seguito Tim), dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 29/10/2020; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 27/10/2020), quanto segue. In data 13/09/2020, contattava il servizio clienti Tim tramite sms e, per errore suo, era attivo il servizio di Notifica di Avvenuta Consegna SMS. Così, quello stesso giorno, gli veniva addebitato l’importo di euro 0,15 per la conferma di avvenuta consegna dell’sms. Tuttavia, tale conferma di avvenuta consegna non è mai stata ricevuta, pertanto il servizio, di fatto, non è stato erogato. Evidenzia che, a fronte di un servizio non erogato, nulla è dovuto a Tim. Precisa di avere, in seguito, chiesto lo storno dell’importo al servizio clienti, ma senza esito. Ciò premesso, l’istante richiede: 1) lo storno dell’importo di euro 0,15; 2) euro 5 a titolo di risarcimento per il mancato riscontro attraverso i canali standard. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 5,15.

Tim, con memoria in data 10/12/2020, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue. Ripropone quanto già formulato durante la negoziazione diretta. Chiarisce, anche in questa sede, che il servizio che ha eroso il credito residuo dell’istante si chiama “rapporto di consegna sms”, che si può modificare (attivare/disattivare) solo attraverso le impostazioni del cellulare in uso; che il servizio consiste nel notificare al cliente l’avvenuta consegna dell’sms dal medesimo inviato; che, come documentato nei messaggi intercorsi con il 119, tale servizio non è rimborsabile; che Tim, per puro spirito conciliativo, propone il rimborso di 0,15 euro sull’utenza 366XXXX416. Aggiunge che non sussistono i presupposti per la corresponsione di 5 euro a titolo

di disagio per l'effettuazione da parte dell'istante di segnalazioni attraverso reclami standard, non avendo quest'ultimo prodotto alcuna documentazione in merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) può essere accolta. E' Tim stesso, in memoria, a riconoscere il rimborso di tale importo, che dovrà essere corrisposto unitamente agli interessi legali calcolati a partire dalla data di presentazione dell'istanza. La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta. Risulta, infatti, agli atti sms di reclamo dall'istante asseritamente inoltrato in data 01/10/2020 (il suddetto sms non riporta alcuna data), cui Tim fornisce, in effetti, pronto riscontro, peraltro non precisando alcunchè in ordine a quanto richiesto, relativamente, in particolare, al mancato ricevimento della notifica. Ciò premesso, rispetto alla fattispecie in esame, deve peraltro rilevarsi che, precedentemente alla data di scadenza del termine assegnato all'operatore per fornire il riscontro richiesto (45 gg. decorrenti dal ricevimento del reclamo, ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS) (data a partire dalla quale fare, eventualmente, decorrere il relativo indennizzo), si è svolta (in data 27/10/2020) l'udienza di conciliazione, nel corso della quale l'istante ha comunque avuto la possibilità di interloquire con l'operatore in merito al lamentato disservizio e di ottenere i relativi chiarimenti (anche qualora non condivisi). Per tale ragione, la richiesta avanzata non può dunque essere accolta.

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/10/2020, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM X per le motivazioni di cui in premessa. 2. TIM X è tenuto al rimborso dell'importo pari ad euro 0,15, comprensivo degli interessi legali calcolati a partire dalla data di presentazione dell'istanza. 3. TIM X è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della 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