

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/258347/2020

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 18/03/2020 acquisita con protocollo N. 0120490 del 18/03/2020

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 18/03/2020; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 19/12/2019), quanto segue. Titolare della linea mobile n. 339XXXX241, contesta a Tim l’illegittimo prelievo della somma di euro 719,00, effettuato in data 02/01/2019 sul proprio conto corrente. Ciò avveniva in assenza di giustificazione alcuna, in quanto l’importo predetto, eccessivamente oneroso, non era pertinente ad alcun servizio previsto in contratto, riguardando lo stesso la fruizione di servizi di fonia ed internet sulla linea mobile. Difatti, avrebbe dovuto pagare per l’offerta TIMNEXT 20 euro+5.90 euro, euro 79,00 come Entry Ticket ed € 25,90 rateali per 30 mesi. La citata somma veniva rimborsata solo nel mese di maggio 2019, a distanza di circa 5 mesi e nonostante plurimi reclami, l’ultimo dei quali tramite il Codacons. In tale frangente di tempo ritiene di essere stato fortemente danneggiato dal fatto di non aver potuto utilizzare il predetto importo per provvedere alle necessità ed ai bisogni suoi e della sua famiglia. Ciò premesso, l’istante richiede indennizzo forfettario pari ad euro 700,00 per il danno patito, inclusi interessi e rivalutazione monetaria. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 700,00.

Tim, con memoria in data 29/04/2020, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Evidenzia che la somma prelevata di euro 719 è stata già rimborsata per cui sul punto è cessata la materia del contendere. Aggiunge che la domanda di risarcimento del danno in questa sede è inammissibile, trattandosi di materia devoluta all’Autorità giudiziaria. Precisa che in data 23/12/2018 la cliente, presso centro Tim, attivava la rateizzazione RT602 TIMNEXT 20 euro +5.9 euro NEXT (Samsung Galaxy S8 - rata euro 20/mese + euro 5.9 per garanzia convenzionale obbligatoria). Precisa altresì che, in caso di cessazione anticipata della rateizzazione, oltre alle rate a scadere viene addebitato un corrispettivo di penale diviso in 3 fasce di addebito,

la prima fascia dal primo al decimo mese (addebito di 139 euro iva inclusa), la seconda dall'undicesimo al ventesimo mese (addebito di 92,67 euro iva inclusa), la terza dal ventunesimo al trentesimo mese (addebito di 46,33 euro iva inclusa). Chiarisce che in data 09/05/2019 la rateizzazione decadeva, generando l'addebito di 196,67 euro totali (106,66 euro di penale e 90 euro di rate residue), che l'addebito andava a buon fine, che il 02/01/2019 la rateizzazione decadeva generando l'addebito di 139 euro di penale e 580 euro di rate residue per un totale di 719 euro. Precisa che lo stesso giorno il cliente contattava telefonicamente il 119, che apriva segnalazione per la cessazione della rateizzazione, che il reclamo veniva chiuso il 29/01/2019 con il ripristino della rateizzazione da dove si era interrotta, e che, infine, venivano predisposte le attività per il rimborso dei 719 euro addebitati, rimborso che si perfezionava il successivo 18/4/2019. Rileva che, al momento della cessazione per mnp, il cliente aveva pagato 1 rata su 30 e che la rateizzazione era decaduta poiché non risultava attiva sui sistemi la promozione propedeutica di appoggio rateizzazione. Rileva altresì che il reclamo sporto dall'istante in data 02/01/2019 veniva gestito nei tempi previsti, con il ripristino e la lavorazione del rimborso, e che tutti gli altri solleciti erano sempre stati seguiti da contatti da parte del back office sul sollecito della lavorazione effettuata e chiusi correttamente.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte può, come di seguito precisato, essere parzialmente accolta, sia pur a diverso titolo, nonchè rimodulata nel quantum debeatur. Secondo un consolidato orientamento, se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, come tale non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione (favor utentis), tale richiesta può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte. Ciò premesso, la richiesta avanzata dall'istante non può essere accolta qualora sia interpretata quale richiesta d'indennizzo per ritardato rimborso della somma erroneamente prelevata (euro 719): la fattispecie in esame non rientra infatti tra quelle previste come indennizzabili ai sensi della delibera n. 347/18/CONS. Può invece essere accolta qualora interpretata quale richiesta di indennizzo a titolo di mancato riscontro ai molteplici reclami inoltrati a Tim da parte dell'istante, tutti allegati agli atti unitamente alle relative ricevute di avvenuto invio, nessuno dei quali risulta essere mai stato riscontrato per iscritto dall'operatore, circostanza che fonda il diritto dell'istante al suddetto indennizzo. La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 03/03/2019 (data di inoltro del primo dei molteplici reclami allegati, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 19/04/2019 (data di effettivo rimborso della somma, come da screen shot dell'operazione, allegato dall'istante). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 48), l'utente ha diritto ad un indennizzo (computato in misura unitaria, stante la riconducibilità dei plurimi reclami allo stesso disservizio) pari alla somma di euro 120,00 (centoventi/00), a norma dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS.

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/03/2020, 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 a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 120,00 (centoventi/00), a norma dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS. 3. Tim X è tenuto 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