

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/291783/2020

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 15/06/2020 acquisita con protocollo N. 0254017 del 15/06/2020

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:

A seguito del procedimento di conciliazione semplificata, conclusosi con verbale di mancato accordo del 03/06/2020, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 15/06/2020. Nell’istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell’audizione e del procedimento stesso, l’istante ha lamentato, nei confronti della società TIM X (KENA MOBILE) - d’ora in poi TIM – quanto nel seguito descritto. - “In data 10.10.2019 ho disdetto il contratto "sconta e raddoppia full medium" con TIM. Credito nel telefono euro 27,20. Mi sono state addebitati per 2 volte l’importo di 4 euro per navigazione Internet. Quando me ne sono accorta ho provveduto a chiamare il call center. Un addebito mi è stato rimborsato. Il secondo non mi è stato rimborsato perché nel frattempo ho provveduto a cambiare operatore e in data 12.10.2019 sono passata ad Iliad. L’operatore TIM mi ha informato che avrei dovuto richiedere il trasferimento del denaro e mi sarebbe stato accreditato il prima possibile nel conto Iliad. - In data 17.10.2019 Tim accredita sul mio telefonino la somma di 21,76 euro. Mando il primo sollecito in data 20.10.2019 sempre via fax perché gli operatori dicono che la prassi è il fax e non posso mandare mail. Rispondono il 16.11.2019 non facendo riferimento a quanto io ho espresso nella mia lettera. Rimando un successivo fax rispiegando il problema. Non rispondono via lettera ma chiamano e affermano che dei 4 euro non fanno nulla e nulla mi rimborsano. - In data 03.02.2020 mi mandano una lettera dove affermano che mi vorrebbero rimborsare ma non ho sim della Tim attive e quindi devo fornire un numero Tim oppure nulla di fatto. - Quindi se in febbraio si sono accorti che ho ragione lo hanno fatto con discreto ritardo e soprattutto io ho migrato tutti i miei numeri su Iliad. - Chiedo a questo punto che mi vengano riaccreditati su c/c bancario i 4 euro o rimessi sul conto Iliad senza altri oneri di trasferimento. In più vorrei che mi fosse rimborsato l’indennizzo per mancato rispetto dei tempi di comunicazione per il totale massimo di 180,76 euro. Come danno aggiuntivo per il tempo perso nell’eseguire questi reclami chiedo un ulteriore indennizzo di 200 euro”. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: a) “rimborso 4 euro”; b) “rimborso

indennizzo massimo per mancata comunicazione nei tempi stabiliti 180,76 euro”; c) “rimborso di 200 euro per il tempo perso ...”. Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 384,76. L’istante ha replicato alla memoria del resistente evidenziando la mancanza di informazioni da parte dell’operatore circa gli effetti della disattivazione immediata, effettuata in luogo di quella, effettivamente richiesta, a scadenza contrattuale. Precisa che in data 10 ottobre 2019 il credito residuo ammontava ad euro 27,27 e che in data 14 ottobre venivano nuovamente addebitati 4 euro, per la qual cosa contattava il 119. L’operatore confermava la necessità di richiesta di rimborso, presentata con fax del 20 ottobre. Riceveva riscontro in data 16 novembre a conferma dell’avvenuto rimborso del credito residuo (tranne i 4 euro). In data 25 novembre inviava ulteriore fax. Giungeva risposta il 3 febbraio 2020. Rinnova la richiesta di rimborso dei 4 euro nonché di “rimborso dovuto a causa dei tempi irrispettosi per la risoluzione della controversia”.

Costituitosi con memoria del 31/07/2020, l’operatore ha ritenuto infondate in fatto e in diritto le doglianze avversarie e pertanto da rigettare. Questa la sua ricostruzione dei fatti: “10.10.2019: Tramite contatto telefonico con il 119 la cliente disattiva la promozione SCONTA e RADDOPPIA FULL Medium. La promozione viene disattivata immediatamente. Lo stesso giorno l’istante richiama il 119 per segnalare che non aveva richiesto la disattivazione immediata della promozione ma che venisse disattivata al successivo rinnovo che sarebbe avvenuto il 12.10.2019. La disattivazione immediata della promozione ha comportato l’addebito della tariffazione di base FLAT DAY che prevede un addebito di € 4 al giorno solo nei giorni di utilizzo e fino ad un massimo di 500MB/giorno. L’operatore procede al rimborso dei 4€ addebitati sul credito della linea 328XXXX224. 15.10.2019: l’istante contatta il 119, l’operatore rimborsa alla cliente 0.15 centesimi per sms inviato. 16.10.2019: la linea viene cessata per MNP verso altro operatore, e in data 17.10.2019 avviene il trasferimento del credito residuo presente sulla linea al momento della cessazione. Risultano trasferiti 21,76€ di credito residuo al netto di 1,50€ di commissioni per il trasferimento credito. 22.10.2019: la cliente invia fax di reclamo dove segnala che mancano 6€ di credito nel trasferimento al nuovo gestore. 19.11.2019 il reclamo viene chiuso come non accolto, alla cliente viene inviata lettera di riscontro. 25.11.2019: la cliente invia nuovo fax di reclamo nel quale reclama la mancanza di 4€ relativi ad un addebito flat day avvenuto il 14.10.2019. 04.02.2020: il reclamo viene chiuso con invio di lettera di accoglimento della richiesta di rimborso dei 4€, alla cliente viene chiesto un numero Tim sul quale effettuare l’accredito. Non sono presenti altre segnalazioni”. “Concludendo, all’istante è stato rimborsato l’importo di 4€ per l’addebito FLAT DAY avvenuto il giorno 10.10.2019. Un ulteriore addebito di 4€ è avvenuto il 14.10.2019 ma non risultano richieste di rimborso al 119 nei 3 giorni successivi prima del passaggio ad altro gestore in MNP. In seguito alla portabilità viene trasferito sul nuovo gestore il credito presente al momento della cessazione, che per l’istante ammontava a €21,76 (al netto di 1,50€ di commissione per il trasferimento credito interoperatore). I reclami della cliente sono stati riscontrati con risposta scritta e nel secondo caso Tim ha accolto la richiesta chiedendo alla cliente una linea Tim sulla quale accreditare i 4€”.

a) La richiesta di rimborso di cui al punto a) viene accolta. Dagli atti risulta la richiesta, a firma dell’istante in data 17 ottobre 2019, che “il traffico acquistato non utilizzato, escluso il traffico maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni che residua sulla Tim card al momento della cessazione del contratto” venga “riconosciuto ed attribuito all’utenza mobile 366XXXX579 di Telecom Italia X di cui risulta essere titolare” la richiedente. Si nota come la modalità di rimborso prescelta non sia l’unica, giacché il modulo che la contiene ne prevede di ulteriori. Seguono due reclami, il primo del 20 ottobre – in cui l’istante lamenta il trasferimento incompleto del credito, mancando ancora 6,00 euro – ed il secondo del 25 novembre, in cui l’istante segnala la mancanza di 4,00 euro. Entrambi i reclami, come pure il modulo di richiesta, sono privi di ricevuta, tuttavia la loro ricezione da parte dell’operatore risulta pacifica in quanto è proprio Tim a dare conto dei riscontri effettuati. In relazione al riscontro di febbraio 2020, se è vero che Tim ha riconosciuto l’esistenza del credito di euro 4,00 a favore dell’istante è altrettanto evidente come tale riconoscimento fosse “condizionato” all’indicazione di una utenza Tim su cui accreditare l’importo. Tim, tuttavia, nulla ha spiegato sul fatto che la modalità di rimborso comunicata fosse l’unica possibile, dovendo pertanto provvedere a rimborsare l’istante dell’importo di euro 4,00, oltre agli interessi legali a decorrere dalla presentazione dell’istanza di definizione.

b) La richiesta di rimborso di indennizzo “per mancata comunicazione” di cui al punto b) viene accolta parzialmente, nei termini e nella misura che segue e sul presupposto per cui le istanze inesatte, ogni qualvolta possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare, in ragione del favor utentis e dei criteri di efficienza e ragionevolezza dell’azione

amministrativa. Tanto precisato, rispetto al reclamo di ottobre non può ritenersi che l'operatore abbia dato riscontro secondo le modalità previste dalla delibera 179/03/CSP. Se è vero che la risposta fornita è scritta, come nei casi di rigetto dev'essere, e riscontrata nei 45 gg. previsti, nulla, tuttavia, essa dice in merito ai 6,00 euro di cui l'istante chiede espressamente la restituzione. Non potendosi ritenere soddisfatto il requisito dell'adequata motivazione di cui all'art. 8 della delibera 179/03/CSP, si individua in capo all'istante l'indennizzo per mancata risposta a reclami. L'operatore corrisponderà pertanto l'importo di euro 150,00, euro 2.50 pro die*60 gg. (calcolati con dies a quo il 5 dicembre 2019 – primo giorno successivo ai 45 consentiti per la risposta – e dies ad quem il 3 febbraio 2020), oltre agli interessi legali dalla presentazione dell'istanza di definizione. c) La richiesta di rimborso "per il tempo perso" di cui al punto c) viene respinta in quanto connessa ad aspetti attinenti la sfera soggettiva che si collocano nell'ambito del danno che, come tale, è materia esclusa dalla cognizione dell'Autorità essendo riservata al Giudice Ordinario. Per questi motivi, accertata la regolarità amministrativa del presente atto

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/06/2020, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM X (KENA MOBILE). 2. TIM X (KENA MOBILE) è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 4,00 (quattro/00) a titolo di rimborso; II. euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclami. 4. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso. La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

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