

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/141045/2019

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 26/06/2019 acquisita con protocollo N. 0278615 del 26/06/2019

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 26/06/2019; l’udienza di conciliazione si è svolta in pari data), quanto segue. Titolare di utenza mobile privata, lamenta la mancata risposta al reclamo presentato il 30/04/2015, alla luce della definizione di "risposta" rinvenibile nella Carta dei servizi e la tardiva risposta al successivo reclamo, presentato in data 01/03/2017. Lamenta addebito in ragione di connessione in roaming zona mondo 3 in data 11/08/2018, nonché mancata risposta al relativo reclamo inoltrato in data 18/08/2018. Lamenta addebito in ragione di connessione in roaming dalla svizzera in data 28/08/2018, nonché mancata risposta al relativo reclamo inoltrato in data 28/08/2018. Lamenta attivazione del servizio, non richiesto, "1 giga di riserva" in data 10/06/2019, attivazione del profilo, non richiesto, "Tim young" in data 10/06/2019 e mancata risposta al relativo reclamo in data 10/06/2019. Ciò premesso, l’istante è a richiedere: 1) indennizzo per mancata risposta al reclamo presentato il 30/04/2015 (euro 600); 2) indennizzo per tardiva risposta al reclamo presentato il 01/03/2017 (euro 300); 3) rimborso di euro 15 addebitati in ragione di connessione in roaming zona mondo 3 in data 11/08/2018; 4) indennizzo per mancata risposta al reclamo del 18/08/2018 (euro 300); 5) rimborso di euro 3 addebitati in ragione di connessione in roaming dalla Svizzera in data 28/08/2018; 6) indennizzo per mancata risposta al reclamo del 28/08/2018 (euro 300); 7) rimborso di euro 2.50 per attivazione del servizio non richiesto "1 giga di riserva" in data 10/06/2019 (importo non dovuto rimborsato per via telefonica); 8) rimborso di euro 2.50 per attivazione del profilo non richiesto "Tim young" in data 10/06/2019 (importo non dovuto rimborsato per via telefonica); 9) indennizzo per mancata risposta al reclamo del 10/06/2019 (da calcolarsi).

Tim, con memoria in data 02/09/2019, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Rispetto al tardivo/mancato riscontro al reclamo del 30/04/2015, evidenzia come controparte non alleggi neppure tale asserito reclamo e come, comunque, Tim abbia già provveduto a riconoscere in favore dell'utente euro 180,76, come comunicato con missiva del 30/06/2016 (allegata), ovvero l'indennizzo massimo previsto dalla Carta dei Servizi Tim (allegata) per il ritardo nel riscontro al reclamo. Per tale ragione, come previsto dall'allegato A alla delibera 347/18/CONS, ribadisce come nessun ulteriore indennizzo possa essere riconosciuto in favore dell'utente. Sul tardivo/mancato riscontro al reclamo dell'1/03/2017, precisa come anche tale rimostranza risulti destituita di qualsivoglia fondamento, risultando allegato un mero file PDF e non anche relativa prova di invio e/o ricezione della missiva da parte di Tim ed, inoltre, in ragione del fatto che Tim ha fornito ben 5 riscontri (allegati), comunicando a più riprese di aver riconosciuto all'utente gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi, ammontanti ad euro 87,72 e ad euro 36,12. Ribadisce la non accoglibilità della domanda, avendo Tim, anche in tal caso, già riconosciuto quanto di spettanza. Sull'addebito di euro 15 a titolo di connessione dati in roaming zona 3 e tardivo/mancato riscontro al reclamo del 18/08/2018, nonché sull'addebito di euro 3 a titolo di connessione dati in roaming in Svizzera e tardivo/mancato riscontro al reclamo del 28/08/2018, in primo luogo, evidenzia come anche i lamentati reclami siano privi di qualsivoglia prova di invio/ricezione da parte di Tim, pertanto, stante l'assenza delle attestazioni previste ex lege, alcun indennizzo può essere riconosciuto in favore dell'istante. Ciò detto, precisa come l'unica segnalazione in merito ricevuta da Tim risulti essere un contatto telefonico del 28/08/2018, a cui faceva seguito una comunicazione, inviata all'utente mediante sms, con la quale Tim rigettava il reclamo, in quanto, dalle verifiche effettuate, era stata riscontrata l'esecuzione di tali connessioni nonché la presenza di scambio dei dati. Sull'attivazione non richiesta del servizio "Tim Young" e del servizio "1 GB di riserva" in data 10/06/2019 e sul tardivo/mancato riscontro al reclamo, precisa come, in data 08/06/2019, l'istante abbia contattato l'Assistenza Clienti Tim domandando la cessazione dei due servizi, il primo attivato quello stesso giorno, mentre il secondo attivato in automatico, a partire dal 26/06/2017, su tutte le linee prepagate aventi una determinata offerta (es. Tim Young, Tim 60+, etc.). Precisa altresì come il servizio accessorio "1GB di riserva" entrasse in vigore solo al termine dei GB previsti dall'offerta e prevedesse cinque gettoni da 200 MB ad euro 1,90 ciascuno (solo in caso di utilizzo). Evidenzia come, a seguito del reclamo telefonico, abbia disattivato, sempre in data 08/06/2019, sia il profilo "Tim Young" sia il servizio "1Gb di riserva", riconoscendo altresì all'utente un importo pari ad euro 9,99. Infine, ritiene sia da rigettare la domanda relativa al riconoscimento dell'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 10/06/2019, non essendo questo neppure prodotto agli atti ed, inoltre, in ragione del fatto che, comunque, l'utente riceveva un fattivo e circostanziato riscontro alla problematica in occasione dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 24/06/2019 e, dunque, entro i 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi Tim per fornire riscontro al reclamo.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Deve, innanzitutto, precisarsi come non possano essere prese in considerazione, in quanto tardive rispetto alla tempistica prevista dall'art. 16, comma 2, della delibera n. 203/18/CONS e, dunque, irricevibili, le due memorie dell'istante depositate, rispettivamente, in data 16/10/2019 e in data 05/03/2020. Al contrario, risulta depositata in termini la memoria in data 30/09/2019, di replica alla memoria dell'operatore. Ciò premesso, la richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta. A tale reclamo, asseritamente inoltrato in data 30/04/2015, ma che tuttavia non risulta prodotto in atti dall'istante, Tim risulta avere fornito riscontro con missiva in data 28/06/2016, a mezzo della quale provvedeva ad accreditare la somma di euro 180,76, ovvero l'indennizzo massimo previsto dalla Carta dei Servizi Tim (voce "Tempi di evasione dei reclami") in caso di mancato/tardivo riscontro ai reclami. La richiesta non è dunque accoglibile, risultando essere già stata soddisfatta da parte dell'operatore. Del resto, la mancata allegazione del reclamo da parte dell'istante e, in conseguenza di ciò, l'impossibilità di stabilire con esattezza la data di effettivo inoltro dello stesso, non consentirebbe, comunque, una più puntuale quantificazione, da parte di questo Corecom, dell'indennizzo spettante al riguardo. La richiesta di cui al punto 2) può essere accolta. L'istante allega reclamo in data 01/03/2017, col quale lamenta addebito di euro 4 relativo a connessione dati nonché disattivazione di offerta relativa ad internet, attivata in data 26/02/2017; non allega anche ricevuta di effettivo invio dello stesso, tuttavia, risulta agli atti schermata di riscontro fornito da Tim in data 27/06/2017 (i successivi riscontri in data 19/09/2017, 04/11/2017, 01/12/2017 e 07/03/2018, anch'essi allegati, coi quali si comunica l'avvenuto rimborso di euro 87,72 e di euro 36,12, fanno invece riferimento a ritardate evasioni di cui non è chiara la riconducibilità alla fattispecie de qua), che riconosce pacificamente di avere ricevuto la segnalazione

alla data indicata dall'istante, affermando infatti di avere, in data 02/03/2017, provveduto alla riattivazione dell'offerta ed, in data 27/06/2017, all'effettuazione del richiesto rimborso di euro 4. Ciò premesso, l'evidente tardività di tale risposta non può considerarsi sanata neppure intendendosi il reclamo, così come affermato da Tim, comunque riscontrato per *facta concludentia* (peraltro tardivamente nel caso del rimborso asseritamente corrisposto), non essendovi in atti alcuna prova di ciò, pertanto all'istante spetta l'indennizzo richiesto. In considerazione dell'arco di tempo indennizzabile, decorrente dal 15/04/2017 (data di inoltrato, aggiunti i 45 gg. per fornire riscontro di cui all'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP) al 27/06/2017 (data di tardivo riscontro), per un totale di 74 gg., l'istante ha diritto alla somma di euro 74,00 (settantaquattro/00) (euro 1 x 74 gg.), a norma dell'art. 11, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, vigente all'epoca di verifica dei fatti lamentati. Le richieste di cui ai punti 3) e 5), trattabili congiuntamente, sono accoglibili. L'istante contesta, rispettivamente, addebito in data 08/08/2018 di euro 15 (a titolo di connessione dati in roaming zona 3) e addebito in data 28/08/2018 di euro 3 (a titolo di connessione in roaming dalla Svizzera), somme di cui chiede il rimborso. Tim riconosce esservi stato un contatto telefonico con l'istante in data 28/08/2018, a cui seguiva comunicazione, inviata tramite sms, di rigetto del reclamo, in quanto, dalle verifiche effettuate, era stata riscontrata l'esecuzione di tali connessioni nonché la presenza di scambio dei dati. Tim tuttavia non allega, al riguardo, né il succitato sms né altra documentazione comunque idonea a confermare la debenza di tali importi, non avendo con ciò assolto all'onere probatorio su di esso incombente ex art. 2697 c.c., ragione per la quale è tenuto a riconoscere i richiesti rimborsi (euro 15,00 + euro 3,00 = euro 18,00). Le richieste di cui ai punti 4) e 6), trattabili congiuntamente, non possono essere accolte. L'istante allega in atti reclamo in data 18/08/2018 e reclamo in data 29/08/2018, asseritamente non riscontrati da Tim, a mezzo dei quali contesta, rispettivamente, addebito in data 08/08/2018 di euro 15 (a titolo di connessione dati in roaming zona 3) e addebito in data 28/08/2018 di euro 3 (a titolo di connessione in roaming dalla Svizzera). Tali richieste non possono tuttavia essere accolte in quanto l'istante non ha assolto all'onere probatorio sul medesimo incombente ai sensi dell'art. 2697 c.c., non avendo, in particolare, fornito alcuna prova (quale, ad es., copia dell'attestazione di invio a mezzo fax o raccomandata oppure copia della ricevuta di avvenuta consegna in caso di comunicazione via pec) né di effettivo invio né di effettiva ricezione dello stesso da parte dell'operatore (si veda, ex multis, delibera Corecom E-R n. 34/11). Le richieste di cui ai punti 7) e 8), trattate congiuntamente, non possono essere accolte, risultando essere già state soddisfatte da parte di Tim, così come riconosciuto dallo stesso istante. La richiesta di cui al punto 9) non può essere accolta, non risultando in atti alcun reclamo asseritamente inoltrato dall'istante in data 10/06/2019 e a cui l'operatore non avrebbe fornito riscontro.

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/06/2019, 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 i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 74,00 (settantaquattro/00) (euro 1 x 74 gg.), a norma dell'art. 11, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS (vigente all'epoca di verifica dei fatti lamentati); II. euro 18,00 (diciotto/00) a titolo di rimborso costi di connessione dati in roaming zona 3 (euro 15,00) e in roaming in Svizzera (euro 3,00). 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