

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/214821/2019

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 della società XXX, del 06/12/2019 acquisita con protocollo N. 0527254 del 06/12/2019

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 06/12/2019; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 18/11/2019), quanto segue. Nel mese di febbraio 2019 concludeva con Tim un contratto Business (affari) avente ad oggetto linea con utenza fissa e fibra al costo mensile di euro 25. Successivamente, contattando il 191 in data 11/02/2019 emergeva che con Tim era attiva solo la linea voce e che, non facendo parte del pacchetto, pagava un prezzo più alto di quello concordato (euro 25). Risultava così che l’apparecchio adsl veniva ancora fatturato dal precedente operatore, anche in questo caso pagando un sovrapprezzo. Contattava allora sia l’operatore che aveva montato i cavi per la fibra e per la linea sia l’associazione presso cui lavorava, in entrambi i casi senza ottenere risposte. Riusciva finalmente a contattare un operatore che gli spiegava che non era possibile effettuare una migrazione per la sola adsl. Successivamente, riceveva una telefonata nel corso della quale veniva informato della possibilità di stipulare un nuovo contratto, non essendo invece possibile continuare con quello in corso pagando euro 25 mensili. Sottolinea che nessuna fattura è stata emessa in modo conforme a quanto pattuito, ed inoltre che il metodo di pagamento utilizzato da Tim è a mezzo bollettino e non tramite domiciliazione bancaria, come invece espressamente richiesto. Ciò premesso, l’istante richiede: 1) ripristino del contratto precedentemente stipulato comprendente utenza fissa e adsl ad euro 25 mensili; 2) storno e rimborso dei sovrapprezzi addebitati sia da Tre che da Tim; 3) indennizzo per i disagi subiti per mancanza di trasparenza contrattuale; 4) indennizzo per mancata risposta al reclamo del 03/06/2019; 5) rimborso delle spese di procedura.

Tim, in relazione alla vicenda in esame, deposita in piattaforma ConciliaWeb memoria difensiva che deve comunque considerarsi tardiva e, quindi, irricevibile, in quanto depositata in data 16/03/2020 e, dunque, ben

oltre i termini assegnati ai sensi dell'art. 16, comma 2, della delibera n. 203/18/CONS (45 gg. dalla comunicazione di avvio del procedimento, ricevuta in data 06/12/2019).

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Le richieste di cui ai punti 1) e 2), trattabili congiuntamente in quanto vertenti sulla stessa problematica e quindi logicamente connesse, non sono accoglibili. L'istante afferma che a febbraio 2019 concludeva con Tim un contratto Business avente ad oggetto linea fissa e fibra al costo complessivo mensile di euro 25; afferma inoltre che, per una serie di ragioni, nessuna fattura emessa è risultata conforme a quanto pattuito, pertanto chiede (punto 1)) il ripristino delle condizioni contrattuali precedentemente concordate (utenza fissa e adsl ad euro 25 mensili) e (punto 2)) lo storno e rimborso dei sovrapprezzi addebitati sia da Tre che da Tim. Ebbene, premesso che l'operatore Tre non risulta parte in causa della presente vertenza, pertanto nulla può essere deciso in riferimento ad esso, deve ribadirsi la non accoglibilità delle richieste (nei confronti di Tim), non avendo l'istante assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex art. 2697 c.c., il quale assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante. L'utente, con l'istanza introduttiva del presente procedimento, si limita infatti a dedurre quanto sopra richiamato senza tuttavia produrre al riguardo alcuna prova documentale; non fornisce, in particolare, nè copia del succitato contratto, asseritamente stipulato a febbraio 2019 ed avente ad oggetto linea fissa e fibra al costo mensile di euro 25 (a riprova dell'effettiva conclusione dello stesso e del profilo commerciale applicato), nè copia di alcuna fattura ricevuta asseritamente non conforme a quanto pattuito, nè, infine, prova di alcun pagamento effettivamente compiuto. Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il disservizio asseritamente subito, non è possibile accogliere le domande formulate dall'istante. La richiesta di cui al punto 3) non può essere accolta, trattandosi di fattispecie non rientrante tra quelle previste come indennizzabili ai sensi della delibera n. 347/18/CONS (regolamento Agcom sugli indennizzi). La richiesta di cui al punto 4) può essere accolta. Risulta agli atti il reclamo (e relativa prova di effettivo invio a mezzo fax) inoltrato in data 03.06.2019, cui Tim fornisce riscontro in data 06/06/2019 in modo del tutto interlocutorio, così da non soddisfare nessuna delle richieste di chiarimento avanzate dall'istante, circostanza idonea, dunque, a far sorgere, in capo a quest'ultimo, il diritto al riconoscimento di un indennizzo. La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 19/07/2019 (data di inoltro del reclamo, 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 18/11/2019 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 123), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma massima prevista, ammontante ad euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS. La richiesta di cui al punto 5) non può essere accolta, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali (e pertinenti) spese sostenute (ex multis, delibere 223/20/CIR e 191/20/CIR).

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 06/12/2019, 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 il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS. 3. TIM X è tenuto, infine, 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