

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/237033/2020

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 XXXOMO, del 30/01/2020 acquisita con protocollo N. 0044152 del 30/01/2020

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 della procedura di conciliazione paritetica, conclusasi con verbale del 28/11/2019, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 30/01/2020. L’istante lamenta attivazione servizi non richiesti, applicazione condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite nei confronti della società TIM X (KENA MOBILE), d’ora in poi TIM. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell’audizione e del procedimento stesso, l’istante ha dichiarato quanto segue. - Nel luglio 2018 stipulava contratto per linea fissa aderendo all’offerta “Tim Connect” che prevedeva un costo di euro 26,90; - Non riceveva copia del contratto, stipulato presso un centro Tim, né copia della proposta sottoscritta; - Riscontrava continue difficoltà di navigazione e la fatturazione di servizi mai richiesti, per cui trasmetteva un primo reclamo, datato 16 ottobre 2018 e mai riscontrato dall’operatore; In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: a) copia delle condizioni contrattuali e della proposta di attivazione; b) storno degli importi non dovuti.

Costitutosi con memoria del 12/03/2020, l’operatore ha rilevato quanto segue. In data 09/08/2018 inviava welcome letter a seguito di “attivazione nuova linea con profilo Connect Gold ADSL + Expert costo € 31,90 + € 5,89/48 passaggio a XDSL costo € 29,90 + € 5,89/48+ opz ITZ”. Il 3 aprile 2019 avveniva la “Cessazione Opzione internazionale”. Ha precisato che “Nel foglio pubblicitario allegato alla domanda di conciliazione è indicato il costo per Tim Expert quindi l’istante era a conoscenza del costo del servizio. La welcome letter con le condizioni contrattuali è stata inviata ad agosto 2018. Tim ha anche inviato il duplicato delle condizioni contrattuali a giugno 2019. Quindi in merito è cessata la materia del contendere. Relativamente alla contestazione Expert: Tim ha inviato le condizioni contrattuali che menzionano il servizio EXPERT e l’opzione internazionale invece che il servizio voce allo stesso costo € 5,00 mese. Per quanto riguarda gli storni per gli addebiti non dovuti, gli unici importi da riconoscere sono: - Rateo opzione internazionale dal 18 luglio

2018 al 3 aprile 2019 = € 8,48; - Rateo tra tecnologia ADSL e XDSL dal 18 luglio al 7 agosto 2018. 20 gg € 1,33; per un totale di euro 9,81. In merito alle segnalazioni di malfunzionamento si precisa come le stesse siano state risolte entro sla (n.d.r.: Service Level Agreements) in ogni caso la lentezza di navigazione non è riconducibile ad una fattispecie indennizzabile”.

Preliminarmente, si è valutato di disattendere la richiesta di parte istante per l'acquisizione delle condizioni di contratto e della proposta di attivazione avendo considerato che l'operatore ha dichiarato, senza essere smentito dall'istante, di aver trasmesso a quest'ultimo la documentazione richiesta. Ad abundantiam, considerato che entrambe le parti hanno avuto a disposizione un ampio termine per le produzioni documentali e le relative repliche - entro il quale hanno ritualmente depositato quanto ritenuto opportuno ai fini della decisione l'intestato Corecom ritiene in ogni caso di avere sufficienti elementi per decidere sul petitum come cristallizzato dagli atti e dai documenti prodotti. Tanto premesso, la rimanente richiesta di storno di cui al punto b) viene parzialmente accolta come nel seguito precisato. L'istante ha lamentato l'attivazione di servizi non richiesti e l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite senza circoscrivere il lasso temporale di riferimento né ha prodotte fatture che potessero comprovare quanto dichiarato. Nemmeno ha indicato le voci che ritiene indebitamente fatturate. La documentazione prodotta dall'operatore indica l'invio di un reclamo, a mezzo fax del 16/10/2018 e raccomandata R.R., con cui l'istante contesta l'addebito di n. 2 rate "Tim Expert" per euro 5,89 ritenendolo inutile per via del mancato funzionamento - nel piano inferiore della propria abitazione - del servizio telefonico passato da ADSL a Fibra. In quell'occasione l'istante lamenta altresì la mancanza di copertura per le utenze mobili e conclude intimando al gestore "mettete la fibra al piano inferiore dove era presente la presa ADSL oppure togliete immediatamente il servizio Tim Expert perché inutile...". Ulteriore reclamo viene inviato alla data del 15/05/2019 per segnalare la mancanza di riscontro alla segnalazione dell'anno precedente, l'attivazione di servizi non richiesti, lo storno degli indebiti e l'adempimento dell'offerta prospettata come da riepilogo consegnato all'atto della stipula. A sua volta, l'operatore produce agli atti una welcome letter riepilogativa delle condizioni contrattuali applicate all'istante. Tanto considerato, si ritiene che la richiesta di parte istante possa essere accolta limitatamente agli importi indicati dall'operatore come suscettibili di storno, stante l'impossibilità di provare la presenza di addebiti ingiustificati alla luce della genericità della contestazione proposta per quanto desumibile dal reclamo. L'utente, in altre parole, avrebbe dovuto produrre le fatture contestate, precisare gli importi indebiti spettando poi all'operatore, per l'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità degli addebiti fatturati. Non giovano infatti a tali fini i due reclami sopra citati, né il prospetto riepilogativo delle condizioni economiche. Quest'ultimo documento, infatti, più che prova delle condizioni economiche pattuite, può considerarsi, più semplicemente, una brochure comparativa dei prezzi applicati alle tre diverse opzioni "Tim Connect". Tanto considerato, l'istante avrà diritto allo storno di euro 9,81 come riconosciuto dall'operatore e non contestato dall'istante. Per questi motivi, accertata la regolarità amministrativa del presente atto,

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/01/2020, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società TIM X (KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa. 2. La società TIM X è tenuta allo storno di euro 9,81. 3. La società TIM X è tenuta altresì 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