

DETERMINA 1 Fascicolo n. GU14/473168/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- TIM SpA (Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte" e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell’art. 20, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 09/11/2021 acquisita con protocollo n. 0439686 del 09/11/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il signor XXX, in qualità di co-erede del de cuius sig. XXX intestatario dell'utenza telefonica XXX, evidenzia che l'utenza ad uso privato residenziale XXX in data 15/02/2021 è stata sospesa dal servizio ad essa associato senza che l'operatore telefonico TIM avesse preventivamente informato il cliente con idoneo preavviso, da inviare tramite raccomandata con ricevuta o altra forma equipollente prevista dalla normativa vigente, di almeno 40 giorni decorrenti dalla data di ricezione, in ottemperanza dell'articolo 20.1 del contratto in essere. Le fatture RA XXX di euro 15,83 e RA XXX di euro 14,91 regolarmente pagate dall'istante non sono state recapitate al cliente nonostante richiesta specifica. Evidenzia che l'operatore non ha corrisposto in maniera automatica l'indennizzo di sospensione/cessazione del servizio di giorni sette e che sino alla data del 15/08/2021 ha omesso risposta ai reclami adducendo motivazioni non pertinenti a quanto richiesto. Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i) Indennizzo automatico articolo 5 Delibera 347/18/CONS sospensione servizio giorni sette senza mancato preavviso da corrispondere in misura pari al doppio di quella prevista essendo trascorsi più di sessanta giorni dall'accertamento ii) Indennizzo automatico articolo 12 Delibera 347/18/CONS omissione nella risposta ai reclami sino al 16/08/2021 iii) Spese riattivazione collegamento. Interessi saggio 6% su importo versato riattivazione collegamento. Spese attivazione mediazione. Spese negoziazione. Spese conciliazione. Spese procedimento telematico. Spese predisposizione dichiarazioni articolo 47 D.P.R. n 445 del 28/12/2000.

La società TIM S.p.A., con memoria ha rappresentato che: "Parte istante si duole dell'errata sospensione amministrativa dell'utenza, asseritamente occorsa in data 15.02.2021 e perdurata sette giorni. Chiede lo storno degli importi addebitati a titolo di riattivazione dell'utenza, il riconoscimento degli indennizzi normativamente previsti e le spese per il presente procedimento calcolate complessivamente in € 385,00. Le domande avversarie sono infondate in fatto e in diritto e, per tale ragione, dovranno essere rigettate per tutti i rilievi che seguiranno. Preme alla scrivente difesa contestare sin da subito la richiesta avversaria di riconoscimento delle spese per l'attivazione della mediazione, per la negoziazione, per la conciliazione, per il procedimento telematico e per la predisposizione della documentazione ex art. 46 D.P.R. 28/12/2000 n. 445, computate complessivamente in € 385,00. Invero, come da pacifico e consolidato orientamento dell'Autorità (Vedasi, ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR) è escluso il riconoscimento delle spese di procedura, considerato che il procedimento di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuito. A ciò si aggiunga come non risulti nel fascicolo alcuna documentazione attestante spese di procedura giustificate. La quantificazione di controparte è, inoltre, priva di qualsivoglia parametro di riferimento, oltre ad includere voci di spesa duplicate. In ragione di quanto sopra, si chiede il rigetto della domanda in parola. Anticipato quanto sopra, si procederà a contestare la domanda avversaria anche nel merito. Controparte si duole infatti della sospensione amministrativa dell'utenza, sostenendo come TIM non abbia inviato alcun preavviso al cliente, in violazione dell'art. 20.1 delle Condizioni Generali di Abbonamento. Contrariamente a quanto affermato dal nostro odierno contraddittore, TIM ha inviato, in data 30.12.2020, un sollecito di pagamento (doc.n.1), così come previsto delle Condizioni Generali di Abbonamento TIM. La raccomandata, come si evince dal tracciamento postale estratto dal sito di Poste Italiane (doc.n.2), è tornata al mittente per mancata consegna al destinatario. In ragione di quanto appena dimostrato per tabulas, è evidente la correttezza della sospensione amministrativa. Controparte non aveva infatti provveduto a saldare le fatture di cui ai conti Novembre 2020 (doc.n.3) e Dicembre 2020 (doc.n.4). Il mancato pagamento dei conti in parola era stato comunicato altresì con le fatture Febbraio 2020 (doc.n.5) e Marzo 2020 (doc.n.6). In ragione di quanto sopra esposto, è evidente altresì la correttezza dell'addebito del contributo di riattivazione del collegamento, così come previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento TIM (doc.n.7). Nonostante l'assenza di responsabilità di TIM, sopra ampiamente provata, occorre, per mero tuziorismo difensivo, contestare anche il computo degli indennizzi riportato da controparte. L'utenza è infatti stata sospesa in data 15.02.2021 per essere riattivata, a seguito di un contatto di controparte con l'Assistenza clienti, il 16.02.2021. Inoltre non si comprende la richiesta dell'istante del riconoscimento di ulteriori € 52,50 per il mancato riconoscimento degli indennizzi nel termine di n.60 giorni dall'accertamento. Tale domanda non trova infatti fondamento in alcun Regolamento e Delibera emessa dall'Autorità. Infine, si contesta altresì la debenza dell'indennizzo per mancato riscontro al reclamo. TIM ha infatti inviato all'utente ben n. 4 missive di risposta mediante PEC (doc.n.8)". Parte istante ha ulteriormente replicato alla suddetta memoria insistendo per l'accoglimento delle proprie richieste.

Sul rito. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Nel merito. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste

formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In via preliminare va evidenziato che a fronte della doglianza dell'istante in ordine alla sospensione del servizio telefonico protrattasi dal 15/02/2021 al 22/02/2021 per la durata complessiva di 7 giorni, la società TIM S.p.A. ha controdedotto in memoria asserendo che la misura sospensiva adottata in data 15/02/2021 per asserita morosità ha interessato l'utenza telefonica solo per un giorno, specificando per l'appunto che "l'utenza è infatti stata sospesa in data 15.02.2021 per essere riattivata, a seguito di un contatto di controparte con l'Assistenza clienti, il 16.02.2021". Tuttavia, tale asserzione, oltre a non essere stata provata, non è conforme al dettato di cui all'articolo 20, comma 2, delle Condizioni generali di contratto che prevede espressamente quanto segue: "Per ottenere il ripristino dei Servizi prima che il Contratto sia risolto, il Cliente è tenuto a corrispondere a TIM quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa comprensivo dell'indennità di ritardato pagamento di cui all'articolo 18 e, ove previsto, dell'indennità di riattivazione pari a 13,20€ IVA. I Servizi, in caso sospensione, verranno ripristinati entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di TIM". Difatti tale disposizione subordina la riattivazione del servizio all'acquisizione di avvenuto pagamento dell'insoluto da parte dell'operatore; orbene, dalla disamina documentale si evince che l'istante a mezzo PEC del 17/02/2021 ha richiesto espressamente l'invio delle fatture a mezzo posta elettronica e posta certificata, ribadendo di non avere ricevuto fino alla data attuale le 2 fatture n. RAXXX dell'importo di euro 15,83 e n. RAXXX dell'importo di euro 14,91, entrambe insolute rispetto alle scadenze riportate del 09/12/2020 e del 11/01/2021 che hanno generato l'interruzione del servizio. In assenza di prova, dunque, la sospensione del servizio dal 15/02/2021 al 22/02/2021 per il numero di 7 giorni legittima l'applicazione dell'articolo 5, del Regolamento indennizzi, atteso che la stessa è stata applicata senza preavviso, in quanto come asserito da TIM, il sollecito di pagamento inviato a mezzo A.R. il 30/12/2020 inerente al mancato pagamento della fattura RAXXX dell'importo di euro 15,83, come si evince dal tracciamento postale estratto dal sito di Poste Italiane, è tornato al mittente per mancata consegna al destinatario. Si ritiene che la società TIM S.p.A., una volta acquisita la ricevuta di mancata consegna, prima di procedere al distacco dei servizi, avrebbe dovuto preavvisare l'istante con altra forma equipollente prevista dalla normativa vigente nei 40 giorni antecedenti l'adozione della misura sospensiva, in conformità a quanto previsto dall'articolo 20, comma 1, delle Condizioni generali di contratto. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., deve ritenersi accoglibile sia pure computata con il parametro di euro 7,50, non in misura del doppio non trattandosi di utenza business. Parimenti accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante sempre al punto ii., a far data dal primo reclamo inviato dall'istante a mezzo PEC del 17/02/2021, come risulta in atti, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale "l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Al riguardo, si ribadisce quanto sopra, ovvero che la società TIM S.p.A. non ha fornito alcun riscontro alla richiesta di gestione. Di conseguenza, in considerazione dei 220 giorni intercorrenti dal 20/03/2021 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 26/10/2021, data di udienza di conciliazione, coincidente con la prima interlocuzione tra le parti, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo, computato nella misura massima. Diversamente, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/11/2021, è tenuta a i. corrispondere la somma di euro 52,50 (cinquantadue/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 pro die per il numero di 7 giorni di sospensione amministrativa del servizio, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, oltre interessi legali a decorrere dalla presentazione dell'istanza; ii. corrispondere euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo nella misura massima per il mancato riscontro ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, oltre interessi legali a decorrere dalla presentazione dell'istanza. Rigetta la domanda posta sub iii).

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Cosimo Poppa