

DETERMINA n. 2/2022 - Fascicolo n. GU14/300982/2020**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";

VISTE le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell’Autorità ha disposto la proroga dell’Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

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 28 dicembre 2017, 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";

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, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTE le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell’Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto della proroga dell’Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

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 05/07/2020 acquisita con protocollo n. 0286945 del 05/07/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. POSIZIONE DELL'ISTANTE - L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue: "1) Poichè a quasi 2 anni dalla delibera "AGCOM 269/18/CONS" non avevo ancora ricevuto nessun rimborso dell'illegittima fatturazione a 28 giorni, pur non disponendo tale delibera nessuna richiesta da parte del cliente; il 29/01/2020 ho inviato un reclamo a TIM S.p.A. mediante FAX, allo scopo di sollecitare il suddetto rimborso e richiedendo espressamente un riscontro scritto entro e non oltre 30 giorni dalla ricezione dello stesso. 2) Dopo quasi due mesi, non avendo ricevuto nessuna risposta, ho presentato istanza per avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione, per "Mancata/tardiva risposta al reclamo suddetto, con richiesta di pagamento di tutti gli indennizzi previsti dalla vigente delibera AGCOM (Formulario: UG/260366/2020)". Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede: 1. Pagamento degli indennizzi così come previsti dalla vigente "Delibera AGCOM" per mancata/tardiva risposta al reclamo a partire dal 29/01/2020 (data del reclamo) al giorno 02/07/2020, giorno dell'udienza di conciliazione in modalità audioconferenza, escludendo i 30 giorni come da carta dei Servizi TIM, per un totale di 125 giorni utili ai fini della determinazione dell'indennizzo.

2. POSIZIONE DELL'OPERATORE - L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta: "L'istante si duole del mancato riscontro al reclamo inviato in data 29.01.2020. Chiede l'indennizzo massimo previsto per la mancata risposta ai reclami. Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto e in diritto per i motivi di seguito esposti. L'istante, titolare della linea n. XXX, in data 29.01.2020 ha inviato a Tim un fax richiedendo il rimborso degli importi addebitati in riferimento alla fatturazione a 28 giorni. L'operatore ha inviato apposito riscontro alla citata missiva con la lettera del 12.03.2020 (doc.n.1), comunicando l'accredito della somma richiesta sul conto di marzo 2020 (doc.n.2). È quindi chiaro che l'operatore non solo ha risposto alla lettera inviata dall'istante, ma ha altresì tempestivamente adempiuto alla richiesta avanzata dallo stesso. Inoltre, è bene sottolineare che la missiva del 29.01.2020 non è da considerarsi come un reclamo, bensì come una richiesta risarcitoria effettuata dall'istante secondo le indicazioni comunicate con la fattura di novembre 2019 (doc.n.3). Infatti, la predetta comunicazione stabiliva che per i titolari delle utenze interessate dalla fatturazione a 28 giorni, a partire da settembre 2019, sarebbe stato possibile chiedere il rimborso dei giorni erosi contattando gratuitamente il Servizio Clienti sulla linea fissa 187. L'operatore ha quindi agito correttamente e qualsiasi richiesta di indennizzo avanzata ex adverso sarà da considerarsi priva di pregio. Alla luce di ciò è evidente la correttezza dell'operato di Tim Spa, che andrà perciò esentata da qualsivoglia responsabilità". 3. REPLICHE DELL'ISTANTE - L'istante replica alle difese avversarie osservando: "1) si tende a far passare il mio FAX di reclamo come una semplice richiesta di rimborso, pur avendo la stessa TIM, nella fase di conciliazione, riconosciuto come reclamo ed offrendo una somma irrisoria come indennizzo per mancata/tardiva risposta (Doc.n.1). Ribadisco invece che la mia doglianza principale inviata il 29.01.2020 è il reclamo per non aver ancora ricevuto alcun ristoro di quanto la TIM illegittimamente aveva sottratto da anni e che l'AGCOM aveva stabilito dover essere restituito in forma automatica e senza alcuna richiesta da parte dell'utente. Questo è palese leggendo la stessa come evidenziato nell'allegato e nel quale richiedo espressamente anche un riscontro scritto entro i 30 giorni (Doc.n.2). 2) Si afferma che l'operatore ha inviato apposito riscontro al mio FAX, allegando il documento (doc. n. 3 in memoria difensiva di TIM). Tale documento però, oltre ad essere stato spedito comunque in ritardo (termine dei 30 giorni per attesa risposta 28/02/2020, partenza risposta 12/03/2020), a me non è mai pervenuto, come evidenziato già in fase conciliativa, giorno in cui ne sono venuto a conoscenza (Doc.n.1), eppure bastava rispondere anche con un semplice SMS per permettermi di conoscere la risposta in tempo utile, mezzo questo che in ogni caso TIM utilizza spesso nei miei confronti. È quindi chiaro per me che Tim oltre ad aver inviato la risposta in ritardo, contrariamente al mio reclamo effettuato con FAX che ne garantisce la ricezione (Doc.n.3), ha anche scelto di inviare la risposta con un mezzo che non dava alcuna garanzia di recapito, pur utilizzando frequentemente nei miei confronti gli SMS che sono semplici, veloci e sicuri di arrivare a destinazione. Per questo motivo, una risposta che io avrei dovuto ricevere entro il 28 febbraio, ho potuta leggerla solo il 2 luglio durante l'Udienza di Conciliazione. Vero è che il rimborso è stato finalmente effettuato, ma trattasi come ben sappiamo di una

illegittima sottrazione avvenuta tre anni fa per la quale l'operatore, oggi, non può vantare alcun merito per tale restituzione, come invece si vanta di aver 'tempestivamente adempiuto' nella sua 'Replica'. 3) Non ha alcun senso l'interpretazione che vuole dare il rappresentante di TIM al mio reclamo quando scrive: 'come una richiesta risarcitoria effettuata dall'istante secondo le indicazioni comunicate con la fattura di novembre 2019 (doc. n. 3 in memoria difensiva di TIM)', in quanto Tim non ha alcun titolo a dare indicazioni né stabilire che per poter restituire indietro il maltolto devo essere io a richiederlo, mentre invece è TIM ad avere l'obbligo di eseguire la restituzione in forma automatica e senza alcuna richiesta da parte dell'utente come autorevolmente stabilito dall'AGCOM ed altre Autorevoli Istituzioni coinvolte. 4) Tim si duole anche che la mia richiesta di indennizzo raggiunge il massimo previsto per la mancata risposta ai reclami, ma è bene precisare che tale importo scaturisce dal conteggio dei giorni intercorrenti dalla data di spedizione del mio reclamo alla data dell'Udienza di Conciliazione, giorno in cui ho avuto la risposta, detraendone ovviamente i 30 giorni previsti per attendere la risposta. C'è da aggiungere anche che, in collegamento telefonico in udienza di Conciliazione, ed in presenza del conciliatore, al fine di favorire l'esito positivo della conciliazione, a fronte della offerta di TIM di € 15,40, io ho proposto un indennizzo di € 100, ma il rappresentante TIM ha risposto: 'No'. L'operatore ha quindi per me, per quanto suesposto, agito scorrettamente, avendo risposto in modo tardivo al mio reclamo ed anche in modo inappropriato a garantirmi la ricezione della Risposta Scritta espressamente richiesta nel mio reclamo".

4. MOTIVAZIONE DELLA DECISIONE - SUL RITO. L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile. NEL MERITO. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dal ricorrente può trovare accoglimento, come di seguito precisato. Il sig. XXX afferma di avere inviato un reclamo a Tim in data 29/01/2020, mediante fax, in cui sollecitava il rimborso previsto per l'illegittima fatturazione a 28 giorni e richiedeva riscontro scritto entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso. Va innanzitutto premesso che si ritiene che la comunicazione dell'istante, a differenza di quanto affermato dall'operatore, sia riconducibile alla definizione di reclamo riportata nell' art. 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP: "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, alle modalità o ai costi della prestazione erogata". Si precisa, inoltre, che ai sensi dell'art. 8, comma 4, allegato A, della sopracitata delibera, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nella carta dei servizi, e comunque non oltre i quarantacinque giorni, utilizzando la forma scritta in caso di rigetto del reclamo; il mancato rispetto è idoneo a far sorgere, in capo all'utente, il diritto al riconoscimento di un indennizzo. Nel caso specifico il gestore ha risposto all'istante con lettera del 12/3/20 prot. n. C25813613 informando che il rimborso di quanto eroso dalla fatturazione a 28 giorni, pari ad € 18,30, sarebbe stato accreditato "nella prima fattura utile di prossima emissione". Anche se non vi è prova certa del ricevimento della lettera da parte del sig. XXX, che afferma di esserne venuto a conoscenza solo nel corso dell'udienza di conciliazione del 02/07/20, occorre precisare che il rimborso della somma è stato effettuato nella fattura n. XXX del 5 marzo 2020. Considerato che il gestore avrebbe dovuto rispondere al reclamo entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso, come previsto dalla Carta dei Servizi di Telecom reperibile in rete, e quindi entro il 28/02/20, ne consegue che il ritardo nella risposta ammonta a 6 giorni tenuto conto della data di emissione della fattura di cui sopra da cui risulta che l'operatore abbia riscontrato per facta concludentia il reclamo del cliente accogliendo la richiesta di rimborso. Fatti i debiti calcoli, l'utente ha, pertanto, diritto - ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS - al riconoscimento di un indennizzo di € 15,00 così calcolato: € 2,50 per 6 giorni di ritardo.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/07/2020, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 15,00 a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 29/01/2020, oltre interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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