



CORECOM Sardegna



DETERMINA Fascicolo n. GU14/421411/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA *** - 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;

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”;

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 regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA l’istanza dell’utente ******, del 04/05/2021 acquisita con protocollo n. 0210539 del 04/05/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente ******, codice fiscale ******, rappresentato dall’Avv. ******, ha presentato in data 04/05/2021 l’istanza, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con l’operatore TIM SpA (Kena mobile). - Precedente Procedimento di conciliazione presso Corecom concluso in data 28/04/2021- sul Servizio di Telefonia fissa - Numero: 0709*****5 - Tipo di contratto: Privato- L’utente riferisce che in data 01/05/2018 richiedeva tramite operatore della società Tim, l’attivazione del servizio adsl e voce. L’incaricato comunicava al Sig. ***** che inizialmente avrebbe avuto un numero provvisorio e successivamente l’assegnazione di un numero definitivo, di talché veniva assegnata l’utenza provvisoria numero 0709*****6 dal 01/05/2018 fino al

01/07/2018, data nella quale veniva assegnata poi l'utenza definitiva numero 0709800325. L'utente corrispondeva regolarmente le prime 2 fatture relative al mese di maggio e giugno 2018 afferenti all'utenza 0709*****66, e corrispondeva la fattura RR00932378 di € 18,38 relativa al numero 0709*****5 (definitivo) benché riguardasse lo stesso periodo della fattura RR0937764 relativa però al numero provvisorio 0709*****6. A seguito di ciò la Società Tim continuava ad inviare 2 fatture con cadenza mensile per lo stesso servizio, giustificandole con due diverse numerazioni, nonostante il cliente possedesse un'unica linea. Dunque, il Sig. ***** riteneva di dover sospendere legittimamente il pagamento delle fatture riguardanti il numero provvisorio 0709*****6 (disattivato in data 01/07/2018) continuando a corrispondere regolarmente le fatture sul numero definitivo 0709*****5. Infatti, in data 13/05/2019 un reclamo chiedendo di non inviare più le fatture relative al numero 0709*****6, reclamo rimasto senza esito. Nonostante ciò, la Tim inviava in data 23/06/2019 un preavviso di riaddebito di € 67,05 per fatture scadute relative al numero temporaneo 0709*****6, importo che l'utente corrispondeva benché ritenesse che non fosse dovuto. In data 07/04/2020 il Sig. ***** riceveva un sollecito di pagamento relativo alla fattura RR01347808/2019 che riguardava sempre il numero temporaneo 0709*****6, cessato in data 01/07/2018. In data 29 aprile 2020 l'utente, tramite il suo legale, diffidava la società telefonica al rimborso della somma di € 18,38 relativa alla fattura RR00932378 riguardante il periodo 01/06/2018-30/06/2018, già corrisposto con la fattura RR0937764, oltre alla somma di € 67,05 non dovuta perché attinente al numero provvisorio 0709*****6, riguardante il periodo in cui l'utenza non era attiva, oltre allo storno di tutte le fatture emesse sulla numerazione provvisoria, ed in particolare la fattura RR01347808/2019 di € 116,64, oltre alla corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del Sig. ***** del 13/05/2019. La società Tim non forniva nessun riscontro al predetto reclamo. In data 28 maggio 2020 la società Tim sospendeva arbitrariamente l'erogazione del servizio adsl e voce ed in data 23/06/2020 e comunicava la risoluzione contrattuale (applicando persino il costo di disattivazione del servizio e le rate residue del contributo di attivazione Tim smart), a seguito del mancato pagamento di 2 fatture, benché l'utente ritenesse di vantare un credito nei confronti di Tim. A seguito di tale condotta il cliente perdeva la numerazione 0709*****5.

Si è costituito nel presente procedimento l'operatore, rilevando in primo luogo l'infondatezza della richiesta di indennizzo per la presunta illegittima cessazione amministrativa dell'utenza n. 0709*****5 e la perdita della relativa numerazione. Rileva che a causa del mancato pagamento della fattura relativa al mese di agosto 2019, Tim, previo regolare inoltro del sollecito di pagamento del 7 aprile 2020 (doc. 1) e della lettera di risoluzione contrattuale del 23 giugno 2020 (doc.2), in data 19 agosto 2020, era costretta a cessare definitivamente l'utenza della quale l'istante usufruiva. L'operatore sostiene che la linea è stata, quindi, legittimamente cessata dall'operatore a causa della persistente morosità dell'istante in applicazione dell'art. 21 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico. Afferma che le medesime considerazioni valgono anche per le generiche contestazioni relative alla presunta perdita della numerazione 0709*****5 in quanto la circostanza che l'istante ad oggi non possa usufruire dell'utenza oggetto del presente procedimento non sarebbe certamente imputabile all'operatore. Precisa inoltre che parte istante si limiti a dichiarare di essere titolare della numerazione n. 0709*****5, senza indicare con precisione, in assenza di idonea documentazione a sostegno, da quale data e sino a quale data sarebbe stata in possesso del predetto numero, rendendo di fatto impossibile avere contezza del periodo in cui la medesima avrebbe usufruito della predetta linea. Richiama in proposito l'art. 1 dall'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, sull'indicazione precisa del periodo di utilizzo dell'utenza per stabilire anche un eventuale indennizzo e ribadisce che l'istante non ha adempiuto a tale onere. Sulla infondatezza della richiesta di indennizzo per il presunto mancato riscontro ai reclami asseritamente inoltrati all'operatore, afferma che le richieste dell'istante si presentino generiche e che l'operatore ha sempre fornito pronta ed esauriente risposta alle segnalazioni ricevute, sia telefonicamente che per iscritto (si vedano le comunicazioni di Tim del 16 settembre 2019 e del 28 ottobre 2020), sia infine per *facta concludentia* e cioè provvedendo alla soluzione del problema riscontrato/denunciato dall'utente. Non risponderebbe quindi al vero quanto lamentato da parte istante in merito alla carenza di interlocuzione dell'operatore che indirizzava sempre le proprie lettere di risposta al medesimo indirizzo utilizzato quale recapito di fatturazione, sicché sussiste una presunzione di avvenuta ricezione. Anche la richiesta di indennizzo per il presunto mancato riscontro ai reclami sarebbe quindi infondata. Nessuna delle domande avversarie risulterebbe, pertanto, meritevole di accoglimento.

L'istanza è parzialmente fondata nei limiti di seguito precisati. La controversia verte in primo luogo sull'errata fatturazione degli importi dovuti per il servizio di telefonia fissa intestato all'utente. L'istante ha prodotto le

fatture in contestazione, deducendo, in particolare, che una serie di fatture riferite alla numerazione 0709*****6 non fossero dovute in quanto tale numerazione era cessata in data 01/07/2018 ed egli avrebbe corrisposto regolarmente le fatture relative al medesimo contratto sul numero definitivo 0709*****5. Tuttavia, dall'esame della documentazione allegata non risulta che vi sia una duplicazione delle fatture relativamente allo stesso servizio. Infatti, le fatture prodotte relative alla numerazione 0709*****6 si riferiscono solo a quest'ultima numerazione e non emerge, dalle risultanze istruttorie, che vi sia stata una duplicazione degli addebiti per lo stesso servizio e per il medesimo periodo. Pertanto, si ritiene che le fatture relative alla numerazione n. 0709*****6 siano dovute. Occorre tuttavia precisare che la fattura n. RR01347808/2019, emessa il 5 luglio del 2019, con scadenza 13 settembre 2019 dell'importo complessivo di € 116,64 addebitava al cliente € 47,41 per il servizio relativo al periodo 01 luglio 2019 e 31 luglio 2019, ma addebita altresì le somme pari ad € 67,05, oggetto del preavviso di riaddebito del 23/06/2019. Tuttavia, quest'ultima somma di € 67,05 è stata pagata dall'utente in data 9 luglio 2019, come risulta dal bollettino postale prodotto dall'utente. Dunque, l'importo di € 116,64 indicato nell'estratto conto delle fatture insolute al 26/02/2021 allegato alla costituzione in mora inviata all'istante non è corretto relativamente alla fattura n. RR01347808 in quanto andava stornato l'importo di € 67,05 pagato in precedenza dall'utente. Per l'importo rimanente e per le altre fatture indicate nel suddetto estratto conto non risulta invece la prova del pagamento, dunque, la costituzione in mora e la successiva risoluzione del contratto sono state effettuate secondo quanto previsto nelle condizioni generali del contratto. Conseguentemente, la richiesta di indennizzo per indebita cessazione amministrativa e per perdita della numerazione sono infondate. Sono invece fondate le doglianze dell'utente in merito alla mancata risposta al reclamo. L'istante ha infatti tentato di avviare un'interlocuzione con l'operatore, come dimostra il reclamo inviato il 6 maggio 2019 tramite raccomandata A.R., e non risulta che l'operatore abbia risposto, fornendo i chiarimenti necessari. Infatti le comunicazioni allegate dall'operatore non hanno data certa in quanto manca la prova dell'invio dell'invio all'utente. Ricorre pertanto nella fattispecie l'ipotesi d'indennizzo di cui all'art. 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. 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 a € 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di € 300,00. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio." Facendo applicazione dei criteri per la liquidazione dell'indennizzo sopra indicati, in considerazione del fatto che i reclami si riferiscono allo stesso disservizio, si liquida complessivamente un indennizzo pari ad € 300,00. La soccombenza reciproca giustifica la compensazione integrale delle spese di procedura.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 04/05/2021, è tenuta a a disporre lo storno della fattura n. RR01347808 per l'importo di € 67,05; a corrispondere l'indennizzo per omessa risposta al reclamo per l'importo complessivo di € 300,00

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 del procedimento
Silvia Pintus