

DETERMINAFascicolo n. GU14/445806/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA** [REDACTED]
[REDACTED] **Crea XXX - TIM XXX (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”;

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 Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all’adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro;

VISTA l’istanza della [REDACTED] di Crea XXX, del 27/07/2021 acquisita con protocollo n. 0322703 del 27/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante rappresenta: “A seguito di accordo conciliativo del 10.12.2020 Tim ha riconosciuto la cessazione di tutti i servizi aggiuntivi non richiesti , infatti con nota del 13.11.2020 sono stati riconosciuti e TIM ha disposto un accredito di €132,38. Con l'accordo conciliativo TIM ha concesso anche un bonus di €10 mensili per sempre e un indennizzo di € 300 relativo al rimborso del router wifi. Quanto sopra descritto non ha prodotto alcun effetto tanto è vero che Tim continua a fatturare i servizi non richiesti ignorando totalmente l'esito di accordo

di conciliazione”. A fronte di quanto riportato, l’istante ha domandato: “Cessazione dei servizi non richiesti e riconosciuti, rimborso di quanto non dovuto e congruo indennizzo”.

La resistente in via preliminare eccepisce l’inammissibilità dell’istanza in quanto ha ad oggetto il mancato e/o tardivo adempimento da parte della TIM di un accordo di conciliazione, il quale è un titolo esecutivo il cui mancato e/o tardivo adempimento può essere discusso solo nelle sedi giudiziarie. Nel merito rileva che “in data 10 dicembre 2020 c’è stata una prima udienza conclusasi con accordo. Tale accordo, prevedeva oltre all’indennizzo di 300,00 euro ed un bonus di 10,00 euro al mese per sempre, la disattivazione dei seguenti servizi: assistente personale - opzione super digital - opzione tim digitale store experience ed opzione voce internazionale. In data 22 febbraio 2021, quindi entro i 120 giorni previsti dall’accordo, è stato predisposto l’indennizzo di 300,00 euro ed è stato accreditato a marzo 2021. Alla stessa data (22 febbraio) sono stati disattivati tutti i servizi di cui sopra tranne, per un problema tecnico, l’opzione voce internazionale e l’attivazione del bonus in fattura pari a 10,00 euro mensili. Questi due servizi sono stati lavorati successivamente e precisamente in data 23 luglio 2021 è stato attivato il bonus sconto di 10 euro per sempre e in data 27 luglio 2021 è stata disattivata l’opzione voce internazionale (costo pari a 20 euro a bimestre)”. Per tali motivi ha chiesto l’archiviazione dell’istanza attesa la sua inammissibilità, in quanto la contestazione oggetto della stessa riguarda la tardiva esecuzione del verbale di accordo che non rientra nelle competenze dell’organo adito.

Nel merito, per quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le domande dell’istante possono essere accolte parzialmente nei limiti come di seguito indicati. In via preliminare, occorre evidenziare che la domanda di cessazione dei servizi non richiesti è inammissibile, atteso che ha già formato oggetto di un precedente tentativo di conciliazione concluso con accordo. Invero, con accordo del 10 dicembre 2020 l’operatore dava atto, in primis, che con lettera datata 13 novembre 2020 era stata comunicata al cliente l’avvenuta cessazione, in data 15 ottobre 2020, dei seguenti servizi: assistente personale, opzione super digital, opzione tim digitale store experience ed opzione voce internazionale. In secundis Tim, si impegnava, in ottica meramente conciliativa, a riconoscere all’istante entro 120 gg dalla data del verbale un bonus di 10,00€ al mese per sempre ed un rimborso omnicomprensivo pari a 300,00€, relativo al pagamento della fattura del router. Poiché il verbale di accordo redatto all’esito dell’udienza di conciliazione, costituisce titolo esecutivo a tutti gli effetti, ai sensi dell’art. 2, comma 24, lett. b), della legge n. 481/95, scaduti i termini in esso previsti, nel caso in cui il gestore telefonico non abbia ottemperato a quanto ivi concordato, l’utente può adire l’Autorità giudiziaria per far eseguire coattivamente gli impegni assunti dalla controparte. Pertanto il Co.re.com. non è competente circa il mancato adempimento del verbale, né è possibile, per il principio del ne bis in idem, avviare una nuova istanza di conciliazione che abbia a oggetto la medesima questione precedentemente già trattata (confronta delibera Co.re.com Umbria n.78/2017). La stessa resistente ha ammesso nella memoria che alcuni servizi (assistente personale, opzione Super Digital e opzione Tim digitale store experience) sono stati disattivati il 22 febbraio 2021 mentre l’opzione voce internazionale invece è stata disattivata il 27 luglio 2021, e ancora che il bonus di 10€ al mese previsto nell’accordo è stato attivato il 23 luglio 2021. Perciò in applicazione del principio del favor utentis si ritiene che nel caso de quo debbano essere stornate o rimborsate le fatture emesse successivamente a tale accordo sino alla data di disattivazione del servizio avvenuta il 27 luglio 2021, ovvero le fatture n. 3, 4 e 5 del 2021, limitatamente alle somme addebitate per l’opzione voce internazionale, giacché non hanno formato oggetto del precedente tentativo di conciliazione, per un importo pari ad € 60,00. In merito alla richiesta di indennizzo si evidenzia che la stessa ha già formato oggetto del precedente tentativo di conciliazione e per il principio del ne bis in idem non può essere presa in considerazione. In ogni caso in atti non si rinviene alcun reclamo in merito alle doglianze sollevate dall’istante; tale circostanza esclude il riconoscimento di un indennizzo ai sensi dell’art. 14 del Regolamento indennizzi di cui all’All.A alla Delibera n. 347/18/CONS a norma del quale “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”.

DETERMINA

- TIM XXX (Kena mobile), in accoglimento dell’istanza del 27/07/2021, è tenuta a rimborsare o a stornare le somme addebitate in relazione al servizio opzione voce internazionale nelle fatture 3, 4 e 5 del 2021 per un importo pari ad € 60,00.

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 della Struttura
Maurizio Priolo