

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/172891/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA X di X Muratore - 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 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 X di X Muratore, del 12/09/2019 acquisita con protocollo N. 0385225 del 12/09/2019

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:

L’istante rappresenta : "Il sottoscritto stipulava due contratti diversi con la società Tim. L’operatore in sede di stipula rassicurava lo scrivente sulla circostanza che lo stesso non avrebbe pagato più di € 29,99 al mese. Al contrario con l’arrivo della prima fattura lo scrivente percepiva che le cose non stavano così come prospettate dall’agente in sede di stipula del contratto, infatti la prima fattura raggiungeva una somma superiore rispetto a quanto promesso e contrattato. Anche la seconda fattura raggiungeva somme superiori rispetto a quanto promesso e stipulato. Tale sproporzione veniva comunque contestata dallo scrivente per via filo. Il servizio clienti garantivano all’uopo di non preoccuparsi in quanto tutto si sarebbe sistemato nel più breve tempo possibile. Nonostante le contestazione per via filo le fatture giungevano all’indirizzo del mio cliente sempre con importi superiori costringendo lo stesso ad effettuare il recesso anticipato. Oggi il sottoscritto si trova con una posizione debitoria nei confronti della Tim non indifferente nonostante la responsabilità vada attribuita esclusivamente alla società Tim per aver addebitato delle somme in fatture non dovute, per aver applicato un contratto diverso da quello stipulato in sede di registrazione vocale, per essersi la società Tim resa responsabile di pubblicità ingannevole e pratica commerciale scorretta. In data 25.05.2018 lo scrivente, a mezzo legale inoltrava un reclamo tramite pec rimasto ancora alla data di oggi senza riscontro alcuno", e ha chiesto: "... alla società Telecom previo storno dell’intera posizione debitoria oggi a carico del sottoscritto ed eventualmente previo ritiro della pratica dalla società di recupero crediti il giusto indennizzo per: 1) attivazione servizi non richiesti; 2) mancato riscontro al reclamo; 3) violazione degli obblighi informativi; 4) violazione contrattuale e inadempimento contrattuale parziale ed ancora il giusto indennizzo per pubblicità ingannevole e pratica commerciale scorretta; 5) applicazione contratto diverso da quello stipulato e modifica unilaterale contrattuale;

6) richiesta indennizzo per addebiti di somme in fatture ed infine si chiede il rimborso di quanto pagato in più dal sottoscritto per ogni fattura”.

L'operatore argomenta: “ da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza n. 0966/77X risulta attivata in data 21.09.16 e cessata in data 19.04.17, mentre l'utenza n. 0966/71X risulta attivata in data 19.10.16 e cessata in data 21.04.17”. Rileva che l'istante in tutto l'arco temporale di attivazione delle utenze non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo in merito ad addebiti in fattura nei tempi stabiliti dall'art. 23 delle C.G.A., né tantomeno ha indicato tali doglianze nelle richieste di cessazione delle linee telefoniche. Osserva altresì che, dalla documentazione ai propri atti, non risulta l'esistenza di reclami telefonici relativi alla procedura de qua, ma solo un reclamo scritto di marzo 2018, circa un anno dopo la cessazione delle utenze; ciò esclude il riconoscimento di indennizzi ai sensi dell'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons. Precisa infine che è in essere una morosità complessiva di € 885,73. La resistente esclude alcun tipo di responsabilità a suo carico, mentre mette in discussione il comportamento dell'istante, che omettendo il pagamento dei conti telefonici, oltretutto mai reclamati, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali. Per tali motivi questi ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto. Successivamente, il ricorrente ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, memoria con cui, oltre a insistere nelle domande già formulate, ha contestato le deduzioni avversarie, rappresentando di aver effettuato numerosi reclami sia telefonici sia a mezzo PEC, e a riprova di ciò allega i reclami inoltrati il 15 dicembre 2016, il 3 aprile 2017 e, l'ultimo, in ordine di tempo, il 25 maggio 2018, mai riscontrati.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente, nei limiti di seguito precisati. In via preliminare, si rigettano le richieste di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti e violazione degli obblighi informativi, in quanto non sono argomentate. Parimenti non possono essere accolte le richieste di indennizzo per violazione contrattuale e inadempimento contrattuale parziale e per pubblicità ingannevole e pratica commerciale scorretta, giacché tali fattispecie non sono contemplate dal vigente quadro regolamentare di cui alla delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni. In relazione alla domanda di rimborso dei maggiori importi versati rispetto alle condizioni pattuite, emerge la genericità e indeterminatezza della stessa, in quanto l'istante non ha indicato in maniera dettagliata gli importi degli addebiti non dovuti e non ha depositato le fatture in cui sarebbero riportati i costi superiori, venendo così meno all'onere probatorio. Nel caso di specie, va da sé, valgono i principi secondo cui chiunque voglia far valere un diritto in giudizio (rectius: procedimento) deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Il che non è avvenuto da parte del ricorrente. A tale proposito, si richiama la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: “ la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe”. La domanda di rimborso dei maggiori importi versati, analogamente deve essere rigettata alla luce della documentazione depositata dalla controparte; infatti dalle fatture si evince che i costi addebitati sono corretti e corrispondenti al piano tariffario cui l'istante ha aderito. Invero la fattura di gennaio 2017 relativa alla numerazione 0966773XXX di importo pari ad € 95,44, addebita un costo per i canoni dei mesi di novembre e dicembre 2016 pari ad € 120,00 cui vanno detratti gli sconti di € 50,00 applicati in base all'offerta richiesta dall'istante, secondo il contratto allegato, per cui il canone addebitato mensilmente è di € 30,00, conformemente a quanto pattuito. La fattura di gennaio 2017 relativa invece alla numerazione 0965712XXX di importo pari ad € 75,64 addebita un costo per i canoni dei mesi di novembre e dicembre 2016 pari ad € 100,00, cui vanno detratti gli sconti e le promozioni applicate di € 50,00, per il che il costo mensile del canone addebitato è di importo inferiore a quanto pattuito. Dunque i costi imputati a titolo di canoni risultano legittimi, con la conseguenza che il ricorrente non ha diritto ad alcun rimborso. E' inoltre evidente che non è intervenuta alcuna modifica unilaterale del contratto e che questo è stato regolarmente applicato, di talché alcun indennizzo è dovuto in relazione alle contestazioni di cui al punto n.5 e 6. Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'istante ha fornito la prova di aver inviato tre reclami, a mezzo PEC, il 15 dicembre 2016, il 3 aprile 2017 e il 25 maggio 2018, aventi lo stesso oggetto, nessuno di essi però è stato riscontrato. Cosicché ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma

2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 12, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS che ha modificato il Regolamento Indennizzi di cui all'All. A) della Delibera 73/11/CONS. Nel caso di specie il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 15 aprile 2016 (data del primo reclamo) e l'11 settembre 2019 (data del tentativo di conciliazione), corrispondente ad oltre due anni. Conseguentemente si riconosce all'istante un indennizzo di € 300,00 (trecento//00), tetto massimo previsto dal Regolamento.

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/09/2019, è tenuta a liquidare a favore della ditta X di X Muratore, mediante assegno o bonifico bancario, Euro € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;

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
rosario carnevale