



DETERMINA Fascicolo n. GU14/49777/2018

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 l’istanza dell’utente XXX, del 25/11/2018 acquisita con protocollo n. 0204997 del 25/11/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante ha presentato istanza di definizione rappresentando di aver aderito ad un offerta linea fissa “Tim smart” ad E. 29,90 con opzione voce gratuita per un anno e modem in vendita rateizzato in 11 rate da E. 3,80 ciascuna. Per poter aderire all’offerta aveva dovuto attivare una nuova linea disdicendo la precedente utenza. La linea veniva attivata il 13.01.17, ed alla ricezione della seconda fattura notava delle difformità tra i costi in bolletta e quanto prospettato in fase di adesione, e ciò soprattutto in riferimento al costo del modem per il quale veniva indicato un numero di rate maggiore rispetto a quanto gli era stato detto e di conseguenza un prezzo maggiore per l’acquisto del modem. Lamentava inoltre diversi guasti sulla linea verificatisi tra dicembre 2017 e gennaio 2018, di cui uno della durata di circa 20 giorni e successivi per un totale di circa 68 giorni. Lamenta, altresì la rottura del modem in dotazione, per il quale gli veniva illegittimamente addebitato un costo per l’assistenza tecnica, di E. 29,95 fatturato nel conto di maggio 2018, costo non dovuto poichè la rottura dello stesso era stata acclarata dagli stessi tecnici della tim. Lamenta, infine la mancata ricezione delle fatture e/o la ricezione delle stesse oltre la scadenza. Infine in data 25.09.2018 la linea veniva sospesa e riattivata solo nella prima decade di ottobre. Alla luce di tali disservizi chiedeva indennizzo per difformità contrattuali; indennizzo per i continui disservizi subiti, la definitiva cessazione della richiesta del contributo per assistenza tecnica, l’adeguamento del costo del modem al reale valore di mercato, e in linea generale il risarcimento in

termini economici per tutti i disagi e i danni causatigli in relazione ai disservi subiti, quantificando il tutto nella somma di E. 3.000,00

Tim, con memoria depositata in data 08.07.2020, chiede il rigetto della domanda dell'istante, eccependo l'infondatezza in fatto ed in diritto delle richieste avanzate da parte ricorrente Nello specifico l'operatore ritiene non sussistere a suo carico alcun tipo di responsabilità in merito alle doglianze sollevate da parte istante, ritenendo, relativamente ai guasti, che gli stessi rientrassero nelle ipotesi di l'eccezionalità tecnica prevista dal comma 2 dell'art. 4 delle Condizioni Generali di abbonamento, e pertanto non indennizzabili; parimenti ritiene legittimo l'addebito del contributo per l'assistenza tecnica di E. 29,95, nonché la sospensione amministrativa della linea non avendo l'utente provveduto al pagamento della fattura nonostante i diversi solleciti inviati. Infine, sebbene confermata l'infondatezza dei reclami riferisce di aver rimborsato il costo di E. 3,28 per l'emissione delle fatture e di e. 29,95 per l'assistenza tecnica. REPLICA ISTANTE In data 04.08.2020, l'istante depositava memorie integrative, delle quali tuttavia non puo tenersi conto essendo state depositate fuori termine

MOTIVAZIONE: Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza viene parzialmente accolta, come di seguito precisato. Per quanto concerne il primo motivo di reclamo, ossia la difformità contrattuale relativa al costo del modem che sarebbe passata da un'offerta che prevedeva 11 rate da E. 3,80 cadauna, ad una richiesta di 48 rate da e. 3,90 cadauno. Tale domanda non può trovare accoglimento poiché, sebbene l'onere della prova sia posto a carico del gestore, ciò non esclude l'onere di allegazione dell'utente, onere che non è stato assolto, non avendo lo stesso, dimostrato in alcun modo che l'offerta iniziale prevedesse un costo complessivo del modem minore rispetto a quello poi effettivamente applicato. L'utente ha di fatto provato esclusivamente l'esistenza sul mercato di modelli di modem paritetici o anche similari venduti a prezzi inferiori, ma con ciò non ha provato che il costo del modem gli fosse stato prospettato inferiore rispetto a quanto poi richiesto in fattura. Non avendo quindi sul punto l'istante assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex art. 2697 c.c., la domanda non può essere accolta. In riferimento alla richiesta di indennizzo per le interruzioni della linea, non puo trovare accoglimento l'eccezione sollevata dall'operatore secondo cui si sarebbe trattato di eventi riconducibili ad eccezionalità tecnica e pertanto, esimenti la responsabilità dell'operatore, dal momento che alcuna prova è stata fornita dallo stesso in tal senso. Pertanto le interruzioni di linea vanno senz'altro indennizzate. Tuttavia l'utente, ha fatto riferimento a circostanze generiche, formulando domande generiche riferite a periodi non meglio specificati, che possono solo in parte ricostruirsi tenendo conto delle segnalazioni e dei numerosi reclami verbali effettuati e in tal senso circoscritti ad un periodo certo di interruzione della linea di 19 giorni complessivi, per i quali va riconosciuto quindi un indennizzo di E. $6 \times 2 = 12 \times 19 = 228,00$. Quanto alla richiesta di indennizzo per sospensione amministrativa del servizio, la domanda va totalmente accolta in quanto l'operatore telefonico non ha dato prova di aver correttamente preavvisato l'utente dell'imminente sospensione, non potendosi riconoscere valore probatorio alle comunicazioni depositate in atti, in quanto le stesse essendo sformite di prova di ricezione da parte dell'utente, rappresentano dei meri atti di parte e in quanto tali privi di valenza probatoria. Pertanto all'istante va riconosciuto l'indennizzo per la sospensione della linea dal 25.09.18 al 16.10.18 per un totale di giorni 21 ($E. 7,50 \times 21 = 157,50$). Per quanto concerne il reclamo in merito all'addebito del costo di E. 29,95 per l'intervento tecnico, lo stesso non può essere accolto in quanto l'intervento è stato effettivamente realizzato e non è stata fornita prova contraria. Oltretutto l'importo è stato anche oggetto di rimborso, non perché non dovuto, ma in ottica di attenzione per il cliente. Parimenti non può essere accolta la richiesta di condanna al risarcimento del danno, dal momento che per le questioni competenti eventuali fatti di danno, la competenza è dell'Autorità Giudiziaria e non di quella amministrativa.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 25/11/2018, è tenuta a corrispondere, per i motivi di cui in premessa, in favore dell'istante la somma complessiva di euro 385,50 (trecentoottantacinque,50), oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, a titolo di indennizzo, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento mediante bonifico/assegno bancario all'istante. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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
ALFREDO AURILIO