



DETERMINA Fascicolo n. GU14/641063/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM
SpA (Telecom Italia, 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 27/10/2023 acquisita con protocollo n. 0277662 del 27/10/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

l’istante rappresenta quanto segue: Posta la condizione di grave indigenza psicofisica dell’istante certificata secondo legge, si è fatta richiesta al gestore a mezzo raccomandata AR circa la possibilità di applicare la tariffa agevolata sul piano VOCE dell’utenza intestata all’istante. Il gestore ha erroneamente ed inspiegabilmente elaborato tale richiesta come distacco della linea, cagionando all’istante una privazione della linea telefonica per circa 30 giorni (disservizio già risolto e da considerarsi avulso dalle richieste dalla presente definizione). Seguita riattivazione il gestore ha applicato una tariffa di circa il 50% superiore e, nonostante reclamo di ripristino tariffazione inviato a mezzo pec il 04/08/2023, ad horas il gestore non ha provveduto né a riscontro, né al ripristino della tariffazione antecedente. Pertanto si è provveduto al pagamento puntuale delle fatture mensili al netto della maggiorazione e secondo lo standard tariffario applicato prima dell’indebito distacco di responsabilità esclusiva della controparte. A ciò è seguito in data 13/03/2023 il distacco senza preavviso da parte del gestore (poi riattivata il giorno seguente a seguito di una richiesta di emissione di provvedimento provvisorio), che ha cagionato l’isolamento notturno dell’istante disabile impossibilitato a contattare i propri parenti e caregiver. A seguito di proposta di conciliazione il gestore rifiuta il raggiungimento di un accordo ed il ripristino della tariffazione antecedente all’indebita disattivazione della linea e la corresponsione di 150 euro come risarcimento per le difficoltà cagionate all’istante disabile. Si specifica come mero fatto semplice che il

gestore non è nuovo a distacchi arbitrari e senza preavviso ai danni dell'istante XXX. Si dà atto di una condotta manifestamente vessatoria che, qualora reiterata, sarà posta al vaglio dell'A.G. e delle sedi ministeriali competenti, dato l'ulteriore stato di agitazione cagionato alla già precaria salute psicofisica dell'istante.

l'operatore rigetta e contesta le argomentazioni addotte e le richieste formulate dall'istante. In particolare rappresenta che alcun cambio di tariffazione è mai stato effettuato e che l'istante non aveva i requisiti richiesti per l'applicazione del piano tariffario agevolato denominato "Voce".

Motivazione: alla luce della documentazione a supporto delle posizioni espresse dalle parti nei relativi atti introduttivi emerge quanto segue. Da una disamina delle fatture e degli estratti in piattaforma emerge chiaramente che dalla fatturazione del mese di luglio 2023, con scadenza 14/8/23, vi è un cambio di tariffa e del relativo piano: in particolare dalle stesse fatture emerge che si passa da un piano tariffario denominato Voce ad un altro piano tariffario denominato Tutto Voce, con conseguente aumento della tariffazione. Ciò posto, non appare chiaro come sia possibile che all'istante sia stato applicato originariamente un piano tariffario per il quale non risultasse averne i requisiti. Tant'è che alla richiesta dello stesso di applicazione del piano tariffario Voce l'operatore ha esitato negativamente la richiesta motivandola con l'assenza dei requisiti necessari. Al contempo è però evidente un cambiamento del piano tariffario ad opera dell'operatore, al netto della lacunosità della documentazione per la circostanza di cui sopra. Pertanto, emerge un profilo di reciproca responsabilità delle parti che non che può che risolversi con un provvedimento di carattere equitativo, con il quale si riconosce l'indennizzo richiesto dall'istante di € 150,00 a fronte del consolidamento del piano tariffario più favorevole all'operatore.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 27/10/2023, è tenuta a corrispondere indennizzo di € 150,00 in favore dell'istante

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Vincenza Vassallo