



DETERMINA Fascicolo n. GU14/691901/2024

**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 15/07/2024 acquisita con protocollo n. 0194702 del 15/07/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

POSIZIONE ISTANTE In data 15 luglio 2024, la sig.ra XXX ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/691901/2024. Nell’istanza di definizione parte istante ha dichiarato testualmente: “Agli inizi del mese di marzo 2024, l’istante rinveniva una serie di ricariche automatiche sulla sua linea. Nonostante quest’ultime, non richieste, la stessa non riusciva ad usufruire delle sue promozioni attive”. In virtù di quanto dichiarato, parte istante concludeva chiedendo: “conseguentemente, condannare lo stesso operatore telefonico che si conviene in giudizio al pagamento in favore dell’istante di un Indennizzo, da determinarsi secondo i valori previsti dalle delibere AGCOM applicabili al caso di specie e/o dalla normativa eventualmente applicabile, cui si rinvia, e che qui si quantifica in euro 37,00; CONDANNARE l’operatore alla corresponsione dell’indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami, dalla data 26.03.2024 (DATA DI INVIO DEL RECLAMO), fino all’udienza di conciliazione per un importo totale di euro 300,00; CONDANNARE, infine, l’operatore per i servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l’indennizzo è applicato nella misura di euro 2,50 per ogni giorno di attivazione per un importo totale (17.02.2024 – 15.07.2024 (data odierna) – 149 giorni per un importo totale di euro 372,50”, il tutto per un totale di € 709.50.

POSIZIONE OPERATORE In data 26 settembre 2024 l'operatore TIM SPA, ha prodotto una memoria difensiva in cui ha formulato le seguenti conclusioni: "rigettare ogni richiesta di indennizzi, di rimborso, e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto." adducendo che: "da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom italia, l'utenza in contestazione è attiva dal 2018 e sulla stessa è presente l'offerta commerciale TIM FIVE GO che al costo di euro 10,99 al mese attribuisce un bundle di minuti e traffico dati, ed è inoltre presente anche il servizio accessorio TIM RICARICA AUTOMATICA (gratuito) che prevede una ricarica automatica mensile, del costo pari alla promozione, al rinnovo della promozione stessa, ed una ricarica automatica di euro 5 ogni qualvolta il credito scende al di sotto di euro 3". In data 08.03.2024 viene effettuata una ricarica automatica di euro 10,99 (costo della promozione). Ma la cliente a febbraio aveva usufruito del servizio di SOS RICARICA. Detto servizio anticipa, su richiesta del cliente, effettuata tramite app mytim o 40916, un credito di euro 5. Il credito sarà recuperato alla prima ricarica utile maggiorato del costo del servizio di euro 1,50. Quindi in data 08.03 dalla ricarica di euro 10,99 risulta trattenuto il costo della sos ricarica per euro 6,50. Il credito residuo, pertanto, non è sufficiente al rinnovo della promozione per cui il traffico effettuato dalla linea viene addebitato sul credito residuo. Quest'ultimo scende più volte sotto la soglia di euro 3 e vengono quindi generate 4 ricariche da euro 5. A seguito reclamo del cliente in data 17.03.2024 si effettua un accredito manuale, in ottica caring, di euro 10,99 sulla linea del cliente e la promozione si rinnova. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in quanto il servizio di ricarica automatica è previsto per tutte le offerte Tim mobili e non risulta che l'istante ne abbia richiesto la disattivazione. Alla luce di quanto esposto, atteso il rimborso effettuato in ottica caring dal settore commerciale pari ad € 10,99, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e/o rimborso attesa la regolarità degli addebiti e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale."

MOTIVAZIONE: Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono suscettibili di parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti, si evince che l'utenza intestata alla sig.ra Papa è attiva dal 2018 e che sulla stessa è presente l'offerta commerciale TIM FIVE GO che al costo di euro 10,99 al mese, attribuisce un bundle di minuti e traffico dati; è, inoltre, presente anche il servizio accessorio TIM RICARICA AUTOMATICA (gratuito) che prevede una ricarica automatica mensile, del costo pari alla promozione, al rinnovo della promozione stessa ed una ricarica automatica di euro 5,00 ogni qualvolta il credito scende al di sotto di euro 3,00. Dunque, in tal caso, la contestazione riguarda, in particolare, una ricarica automatica effettuata in data 8.3.2024, ma precedentemente l'istante aveva usufruito del servizio SOS ricarica; tale situazione ha provocato nel tempo il disagio per la sig.ra XXX di non poter usufruire delle promozioni attive. L'istante dichiara di aver più volte segnalato alla TIM tale situazione e da ultimo a mezzo reclamo pec a firma dell'avv. XXX in data 26.3.24, mai riscontrato. Ebbene, considerato che non è stata prodotta documentazione a sostegno di quanto sostenuto, se non una tabella presente nella memoria difensiva dell'operatore in cui si elencano le varie ricariche effettuate e stante la mancata risposta al reclamo a mezzo pec del 26.3.24, si rappresenta quanto segue. Atteso che l'art. 12 comma 1, del Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), stabilisce che "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 Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di Euro 300,00", non avendo, nel caso di specie, la TIM fornito risposta per iscritto all'istante, spetta a quest'ultimo l'indennizzo per il periodo dal 26/03/2024, considerando i trenta giorni previsti da Carta Servizi dell'operatore per effettuare la risposta al reclamo, e fino al 28/06/2024, data della conciliazione nella misura massima di 64 giorni per un totale di €. 160,00. Per quanto concerne, invece, la richiesta degli ulteriori indennizzi, si fa presente che, non essendo sufficientemente provata, non può trovare accoglimento in tale sede.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/07/2024, è tenuta a corrispondere, in favore dell'istante, per le motivazioni di cui in premessa, ai sensi dell'art. 12 comma 1, del Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) l'importo omnicomprensivo di €. 160,00, (euro centosessanta/00) oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente provvedimento, mediante bonifico bancario o assegno circolare. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni su indicate.

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