



DETERMINA Fascicolo n. GU14/690777/2024

**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 09/07/2024 acquisita con protocollo n. 0189448 del 09/07/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: Con domanda di conciliazione del 2 gennaio 2024, inoltrata all’Organismo ADR TIM e Associazione dei Consumatori, l’istante ribadiva una problematica relativa alla fatturazione, già oggetto di precedente reclamo inviato a mezzo pec del 31 gennaio 2023. La problematica riguardava la duplicazione dell’addebito in fattura l’importo di 5 euro con causale TIM hub, che era da imputare all’errato doppio conteggio del modem. Invero, a seguito di segnalazione e guasto, l’originario modem veniva ritirato e sostituito dal tecnico TIM nel settembre 2021. Tuttavia, per errore imputabile alla TIM il costo del modem veniva duplicato in fattura come se il cliente beneficiasse di due dispositivi modem. All’esito della conciliazione prot. n. 14-2024- CM-2 veniva proposto e accettato dal cliente, con verbale del 1.02.2024, lo storno totale dei conti TIM sino a novembre 2023 e la dazione di € 100 di accreditare sulla prima fattura utile. L’originario reclamo trovava composizione in sede conciliativa, ciononostante le fatture successivamente emesse continuavano a riportare l’errore della duplicazione di costo.

Posizione operatore: L’operatore contesta il bis in idem e chiedeva la pronuncia di inammissibilità per riguardare l’istanza i medesimi fatti già coperti da precedente conciliazione. Nel merito riferiva che l’importo dell’indennizzo era da imputarsi alla doppia fatturazione e che, comunque, la duplicazione del costo del

modem esposta nelle fatture contestate trovava regolazione nelle medesime fattura che riportavano lo storno dell'importo duplicato

Motivazione del provvedimento: Preliminarmente va disattesa la istanza di inammissibilità, atteso che dalla seppur confusa ricostruzione dei fatti fornita dal cliente, è possibile affermare che dal mese di febbraio 2024, e quindi epoca successiva a quella coperta dalla precedente conciliazione, l'operatore ha inoltrato al cliente duplicati di fattura cartacei ove veniva addebitato allo stesso il costo di € 4,95 mensili per la copia cartacea, oltre i 5 € per il modem sostituito nel 2021 e persino indennità per ritardato pagamento fatture. L'addebito del secondo modem sostituito dal tecnico è stato già oggetto di altra conciliazione conclusa con accordo, allegata, e che ha disposto lo storno dei residui delle fatture da agosto a novembre 2023 per un totale di 157,18 euro ed un rimborso di 100,00 euro. Appare pacifico che lo storno di € 157,18 + altri 100,00 euro andava a coprire l'intero costo del secondo modem pari a 240,00 euro. Il doppio addebito del modem decorre dal conto emesso a novembre 2021. Da questo conto in poi fino al conto emesso a marzo 2023 è stato eseguito accredito di euro 85,00 presente sul conto emesso ad aprile 2023, dal conto emesso da aprile 2023 fino al conto emesso a marzo 2024 le fatture sono state gestite con ndc a storno parziale di euro 5,00 della rata del modem, il cliente, da estratto conto, ha pagato solo la differenza. Il conto di aprile 2024 è stato gestito con emissione di 5,00 euro visibile sul conto di giugno 2024, mentre i conti di maggio e giugno 2024 diminuiti sempre per l'importo di 5,00 euro ciascuno e cliente ha saldato la differenza. Oltre alle NDC a storno citate sono stati fatti altri due accrediti di 10,00 euro ciascuno visibili sui conti di dicembre 2023 e febbraio 2023.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/07/2024, è tenuta a stornare, viste le operazioni commerciali ed amministrative già predisposte e documentate, le rate residue del secondo modem.

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