



DETERMINAFascicolo n. GU14/524223/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX - TIM XXX (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 12/05/2022 acquisita con protocollo n. 0154673 del 12/05/2022;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta l'addebito in fatture delle somme relative all'indennità di ritardato pagamento oggetto di reclamo. In particolare, nell'istanza introduttiva e nelle note di replica, ha fatto presente quanto segue:

a) l'utente è intestatario dell'utenza fissa numero 071-662XXXX, ubicata a Castelfidardo nell'abitazione di residenza; b) con fattura numero RM0008XXXX del 16 Gennaio 2022, l'operatore telefonico richiedeva, con una voce riportata nel riquadro "altri importi", l'indennità di ritardato pagamento del 2% riferita alla fattura di ottobre 2021 per l'importo pari ad euro 0,40 (zero/40); c) la suddetta indennità di ritardato pagamento non doveva essere addebitata poiché la fattura numero RM0294XXXX del 16 ottobre 2021 era stata oggetto di precedente reclamo tramite pec del 22 ottobre 2021, presentato per l'applicazione di modifiche di condizioni economiche in assenza di comunicazione preventiva, reclamo che TIM non aveva riscontrato; d) gli addebiti per l'indennità di ritardato pagamento sono illegittimi in quanto oggetto di fattura reclamata e in quanto tale, rimangono sospesi fino alla comunicazione dell'esito del reclamo stesso o della successiva procedura conciliativa ai sensi dell'articolo 25 delle condizioni contrattuali nonché ai sensi dell'articolo 5, comma 2, allegato A alla Delibera 353/19/CONS; e) in altri termini, in pendenza di reclamo e/o di procedura conciliativa non è consentito richiedere l'indennità di ritardato pagamento; f) la determinazione dell'indennità di ritardato pagamento pari al 2% è stata calcolata in modo errato; g) con pec del 20 gennaio 2022 veniva pertanto presentato apposito reclamo procedendo contestualmente a corrispondere all'operatore tutti gli importi indicati in fattura non oggetto di contestazione; h) il gestore rispondeva tardivamente al reclamo con pec del 3 marzo 2022 con motivazioni generiche e non pertinente e comunque non accogliendo le richieste dell'istante.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto, quanto segue: 1) indennizzo per applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite consistente nell'illegittima richiesta di importi rimasti sospesi, per un importo di euro 190,00 (centonovanta/00); 2) indennizzo per la mancata risposta al reclamo nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00); 3) regolarizzazione amministrativo contabile anche mediante il rimborso degli addebiti in eccedenza e lo storno di eventuali importi allo stato insoluti; 4) spese di procedura nella misura di euro 50,00 (cinquanta/00).

TIM XXX con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto. In particolare, l'operatore ha dedotto quanto segue. a) Preliminarmente eccepisce l'inammissibilità delle richieste avanzate dall'utente in quanto la domanda di risarcimento del danno (patrimoniali / non patrimoniali) non è proponibile dinanzi al Corecom; b) sempre in via preliminare deve essere rigettata anche la richiesta del riconoscimento delle spese di procedura in quanto i procedimenti di conciliazioni effettuati mediante piattaforma Conciliaweb sono del tutto gratuiti né l'utente ha depositato agli atti documenti a prova delle spese sostenute; c) in ogni caso, ferme le eccezioni di inammissibilità sopra esposte, nel merito si contesta comunque quanto dedotto ed eccepito dall'utente poiché TIM ha assolto agli obblighi contrattuali assunti, per cui nessun addebito di responsabilità potrà essere imputato; d) sulla fattura di Gennaio 2022 è stato addebitato un importo di euro 0,40 a titolo di indennità di ritardato pagamento, riferita al conto di ottobre 2021, pagato parzialmente e scoperto per euro 2,00 (due/00). La citata fattura è stata oggetto di precedente istanza conciliativa UG/508573/2022 e successiva istanza di definizione conclusa con mancato accordo (GU14/492549/2022); e) è opportuno sottolineare che i 2,00 (due/00) euro fatturati in più e contestati dall'istante non sono mai stati versati dall'utente ma peraltro sono stati comunque restituiti sulla successiva fattura numero RM0328XXXX, del 16 novembre 2021, sotto la voce "Rimborso Abbonamento" oltre ai 2,00 (due/00) euro accreditati sotto la voce "Bonus Cortesia", pertanto, l'importo contestato con l'odierno procedimento di euro 0,40 (zero/40) è stato rimborsato in anticipo e nulla è dovuto; f) da respingere la richiesta di indennizzo per difformità contrattuale che non è contemplata come fattispecie indennizzabile dal relativo Regolamento; g) da respingere infine l'indennizzo massimo per il mancato riscontro al reclamo poiché il gestore ha risposto alla segnalazione dell'utente mediante pec del 3 marzo 2022.

Preliminarmente deve essere respinta l'eccezione avanzata dall'operatore TIM circa l'inammissibilità della domanda di risarcimento danni, in quanto in questa procedura non è stato richiesto dall'istante alcun riconoscimento del maggior danno subito mentre, quanto alla richiesta delle spese processuali, si evidenzia che tale richiesta non attiene all'ammissibilità della domanda bensì al merito dell'istanza. Sotto questo profilo il Corecom Marche si è costantemente pronunciato nel respingere la richiesta di liquidazione delle spese di procedura; si rammenta, infatti, che l'articolo 20, comma 6, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'Allegato A della delibera Agcom n. 203/18/CONS, come da ultimo sostituito dall'allegato B alla delibera Agcom n. 358/22/CONS, dispone espressamente il rimborso delle sole spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura. Sul punto l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo, ma, soprattutto, le suddette spese legali non rientrano tra quelle necessarie all'espletamento della procedura conciliativa, di per sé gratuita (vedi delibere Corecom Marche n. 10/2022, Corecom Marche n. 16/2022). Ancora nel merito si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento su citato ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Parte istante si duole dell'addebito in fattura delle somme relative all'indennità di ritardato pagamento riferita al conto di ottobre 2021, oggetto di reclamo; chiede la regolarizzazione della posizione contabile nonché il riconoscimento degli indennizzi per difformità contrattuale e per il mancato riscontro al reclamo. In particolare, sulla fattura numero RM0008XXXX del 16 gennaio 2022 è stato fatturato un importo di euro 0,40 (zero/40) a titolo di indennità di ritardato pagamento del 2% riferita al conto di ottobre 2021, rimasto scoperto per euro 2,00 (due/00). La citata fattura è stata già oggetto di precedente istanza di conciliazione (UG/481848/2021) e successiva istanza di definizione (GU14/492549/2022) decisa dal Corecom Marche con determina -fascicolo n. GU14/492549/2022, pubblicata su Conciliaweb il 28 luglio 2022. Pertanto, in merito alla vicenda dell'applicazione delle modifiche delle condizioni economiche, è cessata la materia del contendere e conseguentemente l'operatore deve provvedere allo storno degli insoluti esistenti compresi gli importi fatturati per l'indennità di ritardato pagamento del 2% non dovuta, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa contabile. Per le stesse motivazioni va rigettata la richiesta sub 1) di indennizzo per applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite consistente nell'illegittima richiesta di importi rimasti sospesi. Circa invece la richiesta dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 20 gennaio 2022 si evidenzia che la risposta pervenuta dall'operatore il successivo 3 marzo è stata fornita oltre il termine dei 30 giorni previsti dalle condizioni generali di contratto depositate agli atti dall'istante. Pertanto, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS, l'operatore è tenuto a corrispondere all'istante un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardata risposta: nel caso di specie 12 (dodici) sono i giorni di ritardata risposta per una somma complessiva dovuta pari ad euro 30,00 (trenta/00).

DETERMINA

- TIM XXX (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/05/2022, è tenuta a 1) stornare gli insoluti ad oggi esistenti compresi gli importi fatturati per l'indennità di ritardato pagamento del 2%; 2) regolarizzare la posizione amministrativa e contabile dell'utente; 3) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 30,00 (trenta/00) quale indennizzo per la tardiva risposta al reclamo.

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
Maria-Rosa Zampa