

DELIBERA N. 35

**XXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/661595/2024)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 12/07/2024;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 08/02/2024 acquisita con protocollo n. 0038848 del 08/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXXXXXXXXXX, quale titolare di un contratto di telefonia fissa con l'operatore TIM S.p.A. e relativo all'utenza "affari" n. 08XXXXXX886, mediante formulario UG/658474/2024 del 24.01.2024, si rivolgeva a Co.re.com di Basilicata rappresentando che l'operatore addebitava costi aggiuntivi rispetto al piano tariffario previsto nel preventivo ricevuto tramite email del 27.10.2023 da pratiche_business@tim.it nel quale si specificava trattarsi di un'offerta per il rientro in TIM della telefonia fissa aziendale con la fibra di TIM.

Il piano tariffario prevedeva un costo mensile di euro 5,00 per 12 mesi, poi euro 9,34 per i successivi 24 mesi; la consegna di un modem incluso in comodato d'uso gratuito e cit.: "la disattivazione dal suo attuale gestore la conseguente portabilità in TIM ci occupiamo di tutto noi lei non dovrà fare alcuna comunicazione poiché finché non verrà il nostro tecnico in sede ad effettuare la portabilità, lei rimarrà attivo con l'attuale gestore."(cfr. allegati email del 27.10.2023 della consulente Tim Business sig.ra XXXXX XXXX).

L'utente lamentava inoltre la mancata disattivazione del precedente gestore WINDTRE e la conseguente fatturazione in addebito e pagamento di tre mensilità: novembre-dicembre 2023 e gennaio 2024. Già in sede di conciliazione l'istante chiedeva il ripristino delle condizioni contrattuali preventivate, il rimborso dei costi aggiuntivi per un totale di euro 99,77; un rimborso o indennizzo di euro 99,77.

All'udienza di conciliazione svoltasi il 08.02.2024 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento veniva redatto un verbale di mancato accordo. In pari data 08.02.2024, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia

dinanzi a Co.re.com. di Basilicata, nella quale, riportandosi al formulario UG/658474/2024 chiedeva:

- 1) ripristino delle condizioni contrattuali preventivate;
- 2) un rimborso di euro 99,77 per costi aggiuntivi sulle fatture e per rimborso n.3 fatture WINDTRE;
- 3) un rimborso o indennizzo di euro 117,06.

A seguito delle memorie depositate dall'operatore, l'istante contestava la mancata specificazione delle somme su cui veniva calcolata l'iva; chiariva di non aver presentato reclami alle due fatture successive alla prima (n.8XXXXXX704 del 11.01.2024 di euro e n.8XXXXXX865 del 10.02.24) perché contestate durante la conciliazione; di aver in più occasioni richiesto copia del contratto, le credenziali per l'accesso all'app anche ai fini della fatturazione one line senza costi di cartaceo (pec del 10.01.204, del 06.03.2024).

Insisteva per la mancata disdetta e portabilità del proprio numero da WINDTRE alla TIM e conseguente pagamento delle fatture nel frattempo emesse dal precedente gestore; disdetta a cui perdurante il silenzio del gestore, provvedeva in data 20.01.2024.

Infine, sollevava disappunto sulla modalità di gestione/stipula dei contratti da parte della TIM perché nel contratto era indicato erroneamente che la stipula era avvenuta attraverso una "visita dell'agente" ma in realtà il tutto si era concluso telefonicamente.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM Italia SPA faceva pervenire la memoria difensiva, datata 15.03.2024, nella quale rappresentava, innanzitutto, l'attivazione dell'utenza dal 08.11.2023 a seguito di sottoscrizione del contratto del 27.10.2023 (all.), precisando che il canone mensile applicato era di euro 4,35 e che l'incidenza più alta era relativa all'IVA ed al costo di spedizione della fattura, evidenziando che gli addebiti in fattura risultavano conformi al contratto sottoscritto per cui nessun inadempimento poteva essere imputato all'operatore.

Inoltre ribadiva che l'istante non aveva sollevato mai alcun tipo di reclamo scritto ovvero telefonico a cui sarebbe stato assegnato un codice identificativo ai fini della tracciabilità e degli aggiornamenti sullo stato.

Infine sosteneva che l'istante aveva formulato una domanda priva di elementi precisi e dettagliati con una scarna documentazione dalla quale non emergerebbe alcun documento attestante quanto asserito.

In merito alla mancata disdetta inviata a WINDTRE precisava che: "non trattandosi di una migrazione bensì di una nuova attivazione, TIM non aveva titolo nel produrre per conto del cliente l'eventuale disdetta a Wind pertanto era compito dell'istante procedere alla formale disdetta verso l'operatore Wind." (si cfr. pag. n.3 rigo 6).

Di conseguenza la TIM Italia S.p.A. in tale memoria insisteva per il rigetto dell'odierne richieste, ritenendole tutte assolutamente infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante meritano accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare si osserva che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carta dei servizi di telecomunicazioni, Delibera AGCOM 179/03/ CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto.

Nel merito l'operatore nella sua memoria non ha disconosciuto il preventivo inviato all'utente tramite email "pratiche_business@tim.it" del 27.10.2023 ore 17:30 dalla consulente TIM Business, a cui di fatto seguiva nel giro di un'ora circa la sottoscrizione da parte dell'utente ed attivazione del nuovo contratto (così come allegato dallo stesso gestore), contratto che si ribadisce riporta la data del 27.10.23 ore 18:36 e quindi concluso telefonicamente e non tramite visita dell'agente.

Orbene detto preventivo deve considerarsi validamente accettato e confermato dal gestore ivi comprese le condizioni contrattuali indicate: ossia le offerte, il piano tariffario, oltre alla presa in consegna dell'operatore della disattivazione del precedente gestore e la conseguente portabilità in TIM.

Poiché nel caso di specie non è stata fornita da parte del gestore la prova di costi ulteriori rispetto al prezzo applicato di euro 5,00 per 12 mesi, poi euro 9,34 per i successivi 24 mesi (oltre iva) vi è sicuramente diritto dell'istante alla ripetizione dei maggiori costi applicati; quindi tutti i costi ulteriori rispetto a quelli citati non sono dovuti e dovranno essere ripetuti all'utente.

Nel merito della portabilità della linea telefonica e della disattivazione del precedente gestore WINDTRE, poiché nella stessa email era prevista che tale adempimento fosse a carico del gestore, si ritiene che sul punto l'operatore sia inadempiente ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 com.2 della tabella indennizzi AGCOM delibera 347/18/CONS relativamente ai disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori "unicamente alla portabilità del numero" pertanto tenuto a versare a favore dell'istante un indennizzo che si quantifica in euro 365,00 così determinato: euro 5,00 per 73 giorni decorrenti dal 08.11.2023 (data di attivazione della nuova utenza TIM) al 20.01.2024 (data di disdetta del precedente gestore). Inoltre, si rileva che le domande di parte istante volte ad ottenere "rimborsi o indennizzi" quantificati nella somma di euro 117,06 contengono implicite pretese risarcitorie, le quali ai sensi del Regolamento, esulano dalle competenze dell'Autorità rientrando le stesse invece tra le competenze del giudice ordinario.

Per quanto dedotto si rassegnano le seguenti

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e dalla documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXX, si propone, in accoglimento dell'istanza avanzata in data 08.02.2024 dal sig. XXXXXXXX XXXXXXXX nei confronti di TIM S.p.A. (Kena mobile), che l'Operatore provveda:

- a) ripristinare le condizioni contrattuali dell'offerta, ossia il canone mensile di euro 5,00 (+iva) con lo storno di ogni altra voce di addebito ed il rimborso delle maggiori somme ;
- b) indennizzare, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 365,00.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 12/07/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

