

DETERMINA 11 Fascicolo n. GU14/464556/2021**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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell’art. 20, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte" e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 11/10/2021 acquisita con protocollo n. 0401350 del 11/10/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante ha rappresentato nel formulario introduttivo: "A Ottobre 2020 l'utente accettò telefonicamente l'offerta di TIM a € 24,90 mensili, con un un bonus di € 500 per ottenere un pc. Tale offerta venne confermata per email da Tim a mezzo della signora XXX Avvenne la migrazione in TIM nella prima quindicina di Ottobre. La signora inviò la documentazione per il voucher del pc ma le dissero che la promozione sarebbe partita da novembre(!!!!) . Nel mese di Novembre e dicembre l'utente reclamò inutilmente per iscritto. A Gennaio 2021 il sottoscritto avvocato richiese copia della registrazione vocale senza avere risposta. In data 5.5.2021 TIM, in assenza di preavviso, sospese l'utenza dell'istante. venne depositato GU5 a seguito del quale la linea venne riattivata in data 3.6.2021" Ha quindi avanzato le seguenti richieste: 1. Riattivazione linea XXX .Indennizzo per illegittima sospensione dal 5.5.2021 al 3.6.2021 € 435 3. Indennizzo per omessa risposta ai reclami 300. 4. Corresponsione di Voucher di € 500 promesso in trattativa precontrattuale.

Il gestore ha esposto nelle memorie difensive: " [...omissis...] L'istante si duole di una pluralità di problematiche, tra cui, la mancata corresponsione del voucher da € 500,00 per l'acquisto di un PC, della sospensione dei servizi nonché dei mancati riscontri ai reclami. Chiede lo storno dell'insoluto nonché la corresponsione degli indennizzi normativamente previsti. Le domande avversarie sono infondate in fatto e in diritto e, per tale ragione, dovranno essere rigettate per tutte le motivazioni che seguiranno. Occorre, al fine di dimostrare la correttezza dell'operato di TIM, ricostruire brevemente i fatti oggetto di vertenza. In primo luogo, contrariamente a quanto affermato dal nostro odierno contraddittore, l'utente non ha concluso il contratto mediante registrazione del cosiddetto verbal order, bensì con la sottoscrizione di una proposta di attivazione cartacea (doc.n.1). La linea è stata attivata il 17.10.2020 con offerta NUOVA TIM SUPER FIBRA in tecnologia FTTH (fibra pura fino a 1000 mega). n data 8.10.2020 TIM ha inviato il riepilogo delle condizioni contrattuali all'indirizzo e-mail [XXX](#), come da schermata che si produce (doc.n.2). A seguito della segnalazione ricevuta dall'istante relativamente al voucher messo a disposizione per le famiglie italiane, TIM ha riscontrato con e-mail (inviata all'indirizzo sopra citato) del 27.11.2020 (doc.n.3). Mediante tale missiva, l'operatore ha informato controparte che per l'erogazione del voucher – così come disposto dal decreto ministeriale del 7 agosto 2020 (doc.n.4) - era necessaria la sussistenza di due requisiti: un ISEE inferiore ad € 20.000,00 e l'assenza di un servizio di connettività nella casa familiare dalla velocità superiore a 30 Mbit/ s. Nel caso che ci occupa, controparte non ha mai inviato a TIM la dichiarazione ISEE e, soprattutto, utilizzava già un servizio di connettività dalla velocità superiore a 30 Mbit/s. Nonostante TIM abbia correttamente operato e riscontrato l'utente, quest'ultimo ha smesso di saldare le fatture a partire dal conto gennaio 2021 (doc.n.5). In assenza di pagamenti, TIM ha inviato a controparte sollecito di pagamento mediante raccomandata postale (doc.n.6), correttamente ricevuto dalla Sig.ra XXX, come si evince dal tracciamento postale disponibile sul sito di Poste Italiane, in data 8.03.2021 (doc.n.7). Si evidenzia come TIM – stante l'assenza di qualsivoglia pagamento successivo – abbia inviato ulteriori n.3 solleciti di pagamento (doc.n.8), tutti correttamente ricevuti (doc.n.9). Orbene, alla luce della disamina sopra compiuta, è palese la correttezza dell'operato di TIM e la conseguente infondatezza delle domande avversarie. Per quanto attiene il voucher ministeriale, l'utente non ha mai inviato a TIM la documentazione attestante l'esistenza dei requisiti previsti dal Decreto. Non potrà dunque essere l'Autorità adita a riconoscere il diritto dell'utente alla ricezione del voucher. Ma ancora. La sospensione dei servizi è corretta, stante i mancati pagamenti e l'invio dei solleciti di pagamento, così come previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento TIM (doc.n.10). Parimenti infondata è la doglianza relativa al mancato riscontro al reclamo, stante la missiva di risposta inoltrata all'utente il 27.11.2020 (cit doc.n.3). Alla luce di quanto esposto e dedotto, è evidente la correttezza dell'operato di TIM SpA, che dovrà andar esente da qualsivoglia addebito di responsabilità. Si precisa che ad oggi persiste un insoluto pari ad € 364,78 (doc.n.11), che dovrà essere integralmente saldato. Tutto ciò premesso Tim spA, come sopra rappresentata e difesa Previa conferma della correttezza dell'operato di Tim, che l'Autorità adita rigetti le domande avversarie. [...omissis...]" L'utente ha quindi così replicato nelle proprie controdeduzioni: "Con la presente si intende replicare brevemente alla memoria dell' operatore. Si contesta la ricezione della risposta al reclamo allegata dall'operatore che, peraltro, è sfornita di prova di invio. Tanto più che gli importi asseritamente insoluti erano in ogni caso oggetto di contestazione (stante appunto il reclamo non riscontrato). Tim, pertanto, a fronte del mancato riscontro ai reclami, (allegati al fascicolo documentale) ha di tutta risposta provveduto a sospendere la linea, lasciando l'istante in assenza di servizi. L'operatore , prima di procedere al distacco della linea telefonica, avrebbe dovuto svolgere gli opportuni accertamenti di natura amministrativa e contabile, anche alla luce dell'orientamento espresso dalla Su-prema Corte (Cass. civ., sentenza n. 23304/2007), secondo il quale "la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli op-portuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento, non risultando

sufficiente, di contro, la mera comunicazione all'utente del mancato pagamento della bolletta. Infatti, l'unica attività cui l'utente è tenuto è il pagamento della stessa". Si insiste, pertanto, nelle richieste formulate in GU14."

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere solo parzialmente accolte per le motivazioni di seguito illustrate. Preliminarmente, la domanda posta sub n. 1) è da considerarsi superata in virtù degli esiti del procedimento di urgenza instaurato dall'istante che ha permesso la riattivazione della linea XXX in data 04.06.2021. Quest'ultima era stata infatti sospesa dal gestore dal giorno 05.05.2021, a fronte del mancato pagamento di fatture intervenuto a partire dal conto gennaio 2021. Relativamente alla domanda posta dall'utente sub 2) volta ad ottenerne l'indennizzo, va premesso che è considerata illegittima la sospensione del servizio effettuata dall'operatore in pendenza di un reclamo dell'utente sugli importi fatturati (v. delibera Agcom n. 44/11/CIR). Ora nel caso in esame, pur posto che l'utente aveva reclamato in data 02.12.2020 lamentando l'attivazione del contratto intervenuta senza la corresponsione del voucher da € 500 per l'acquisto di un PC, va osservato che non vi è in atti prova di ulteriori specifici reclami avanzati poi dall'utente a contestazione delle singole fatture emesse; in base all'art. 7, comma 2, Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS (Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche), "l'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo" pur essendo "comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione." Va inoltre tenuto presente che del reclamo datato 15.01.2021 (richiedente la registrazione vocale avente ad oggetto il contratto attivato il 17.10.2020) non è stata fornita prova dell'invio al gestore Tim (v. allegata ricevuta di avvenuta consegna all'indirizzo "XXX" avente peraltro ad oggetto "Prot.20/047646/00/ BP - [...omissis...] C Vodafone Pignoramento presso terzi"); e nemmeno vi sono in atti, in ultimo, richieste di immediata riattivazione presentate dall'istante all'indomani della sospensione: il procedimento di urgenza è stato infatti depositato soltanto in data 31.05.2021 e questa circostanza fa sì che non possa affermarsi che il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione con riferimento ai quali fosse pendente una procedura di risoluzione della controversia ai sensi degli artt. 3 e 14 del Regolamento di procedura. Si ritiene, pertanto, che la sospensione amministrativa, preavvisata dall'Operatore (come dimostrato dalla documentazione in atti), sia stata posta in essere entro i limiti previsti dall'art. 5, commi 1 e 2, del citato Regolamento di Procedura, e debba pertanto considerarsi legittima; la richiesta di indennizzo formulata dall'istante non può pertanto essere accolta. Analoga sorte si ritiene investa la richiesta avanzata sub 4) di corresponsione del voucher di € 500. Al di là infatti dei colloqui telefonici intercorsi in fase precontrattuale con l'operatrice e di cui al documento prodotto agli atti, l'erogazione del suddetto voucher è infatti risultata essere subordinata al possesso in capo all'utente di determinati requisiti che, nel caso di specie, il gestore avrebbe dichiarato non detenuti o forniti dalla stessa; su tale punto e, in particolare, relativamente al requisito della certificazione ISEE, la ricorrente nulla ha eccepito né dimostrato in senso contrario nelle controdeduzioni, rendendo pertanto impossibile all'Ufficio di potersi pronunciare al riguardo. Relativamente infine alla domanda genericamente posta sub 3), l'esame della documentazione depositata da parte istante ha permesso di appurare che, al "contatto del 13.11.2020", il gestore rispondeva con nota del 27.11.2020 senza però provarne l'invio. A fronte pertanto della mancata risposta e in considerazione del fatto che l'effettivo riscontro possa ritenersi essere stato fornito all'utente soltanto in sede di udienza di conciliazione tenutasi il 12.07.2021, fatti i debiti calcoli in applicazione dei parametri di cui all'art. 12, comma 1 (€ 2,50 x 211 gg. già individuati detraendo 30 gg. contrattualmente previsti per la risposta) si reputa possa spettare all'utente un indennizzo pari ad € 300,00 nella misura massima consentita. Tutto ciò premesso,

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/10/2021, è tenuta a corrispondere all'utente l'importo di € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza Rigetta le domande poste sub 1), 2) e 4).

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
Cosimo Poppa