DETERMINA 6 Fascicolo n. GU14/477527/2021

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 "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 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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

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 l'istanza della società XXX, del 23/11/2021 acquisita con protocollo n. 0458773 del 23/11/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue: "L'operatore, senza alcuna autorizzazione attivava contratto mai richiesto, accettato e ancor meno sottoscritto. A fronte di ciò emetteva documenti contabili richiedendo costo per servizio mai ottenuto e mai richiesto".
Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:
1) Storno di quello che al gestore risulta come insoluto. Predisposizione indennizzo pecuniario (richieste dettagliate nelle memorie di replica):
2) attivazione contratto/profilo mai richiesto con addebito rate per contributo attivazione fedeltà (che peraltro è da considerarsi anch'esso vincolo contrattuale per 24 mesi);
3) ritardo variazione intestazione documenti contabili; 4) mancato riscontro a nostro reclamo scritto inviato tramite PEC.

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

"Controparte si duole dell'attivazione di un servizio non richiesto. Chiede lo storno dell'insoluto ad oggi esistente nonché il riconoscimento degli indennizzi normativamente previsti. Le domande avversarie sono infondate in fatto e in diritto e, per tale ragione, dovranno essere rigettate per tutti i rilievi che seguiranno. Controparte ha richiesto, in data 12.01.2021, il subentro nel contratto relativo alla linea fissa avente n. XXX. La richiesta è stata correttamente lavorata e, infatti, il conto 2/2021 presenta la corretta intestazione del subentrante. Ma ancora. Nessun nuovo contratto è stato attivato per l'utente. Segnatamente, in data 13.04.2021 controparte ha aderito alla scontistica denominata Sconto Fedeltà, che prevedeva un accredito in fattura legato alla permanenza dell'utenza su rete TIM (attraverso contestuali addebiti rateizzati). Nonostante l'utente avesse correttamente accettato lo sconto, lo stesso ha inviato a TIM, due giorni dopo la ricezione della missiva dell'operatore di conferma dell'attivazione dello sconto, il diritto di ripensamento. Per tale ragione, TIM ha emesso una nota di credito di euro 292,80 sulla fattura del 4/2021 e fornito riscontro scritto in data 05/07/2021 N. Prot. C29588274. L'operatore ha nuovamente fornito riscontro a controparte mediante missiva del 9.09.2021, di cui si riporta di seguito un estratto [...omissis...], in cui si conferma l'emissione della nota di credito presente sul conto 4/2021. Alla luce delle considerazioni sopra dedotte, si evince con chiarezza come TIM non abbia attivato alcun servizio non richiesto. In particolare, lo sconto Fedeltà non può essere considerato come servizio, data la sua natura di scontistica. Inoltre lo Sconto Fedeltà è stato annullato prontamente a seguito della richiesta di controparte. In ragione di quanto sopra esposto, TIM contesta integralmente le domande avanzate ex adverso e ribadisce la correttezza del proprio operato. Ad oggi è presente un insoluto pari ad € 194,60 costituito dalla fattura di cui al conto 5/2021". L'istante ha poi replicato alla suddetta memoria del gestore nei termini che seguono: "Prima di tutto preme precisare che il subentro non sia avvenuto nei tempi descritti dall'operatore. Infatti il signor XXX, ha reso nota, a questi uffici, la PEC inviata a TIM con preghiera di modificare l'intestazione delle bollette, affinché gli venisse consentita la possibilità di detrarre quanto utile dalla dichiarazione dei redditi. La comunicazione con la richiesta di modifica, è stata inviata all'indirizzo XXX il giorno 28 Dicembre 2020. La prima modifica dell'intestazione è stata eseguita nella fattura di Febbraio – Marzo 2021 e come da foto della bolletta, si evidenzia che la lavorazione del cambio di intestazione sia avvenuto nel documento del 12/04/2021. Inoltre la società del signor XXX - dal momento del cambio dell'intestazione - non riusciva ad accedere all'account del TIM Business per poter scaricare le fatture di cortesia e valutare quindi i servizi applicati. A fronte di questo problema eseguiva altra PEC del 29 Aprile 2021, senza ottenere alcun riscontro da parte di TIM. Soltanto dopo il nostro reclamo del 06 Maggio 2021 – già presente in atti - il nostro associato, poteva accedere al suo account e quindi recuperare le bollette. Per quanto riguarda invece l'attivazione dei servizi non richiesti. Il contratto abituale, prevedeva il vincolo temporale di 24 mesi – nonostante la legge 40/2007 art.1 comma 3; e in riferimento a questa clausola - che peraltro poteva considerarsi nulla visto e constatato la succitata normativa – il signor XXX pensava di attendere fino a Maggio del 2021 per eseguire la migrazione verso altro operatore. XXX, riceveva il 13 Aprile 2021 (un mese prima della scadenza dei 24 mesi contratto abituale TIM), tramite mail, comunicazione anomala in cui l'operatore attestava un Bonus di 60,00 € su di un profilo fedeltà e dove si evidenziavano – in allegato alla mail – le nuove condizioni contrattuali, che il signor XXX non ha mai accettato e né quindi ha mai sottoscritto (allegati 1-2). A prova di ciò si inoltra in foto comunicazione da parte di TIM [...omissis...]. Di seguito il signor XXX, contestava immediatamente l'offerta per il profilo/contratto a cui non ha mai aderito: Ugualmente l'operatore emetteva documento contabile per il contratto/profilo non richiesto. L'operatore indica come "scontistica" la nuova offerta proposta, quando si tratta invece di un nuovo profilo commerciale e il Bonus di € 60,00, veniva dato in conseguenza a questa adesione che però non è mai stata accettata. La scrivente associazione inviava quindi PEC di reclamo a TIM (già presente agli atti), mentre il signor XXX contattava ulteriormente e telefonicamente l'operatore; successivamente TIM inoltrava lettera al nostro aderente il 05 Luglio 2021 confermando quindi che era stato attivato il contratto mai richiesto. TIM inviava infatti prima fattura e in conseguenza alla contestazione del signor XXX,

emetteva nota di credito con la descrizione in documento contabile “Contributo attivazione fedeltà”: A fronte di questo comportamento, senza esitare, il signor XXX eseguiva la migrazione ad altro operatore, restituendo inoltre il modem a TIM, tramite pacco postale. Stupiscono quindi le affermazioni dell’operatore, quando egli stesso ha prodotto sia riscontri che affermino l’attivazione del servizio e sia documenti contabili che lo dimostrano. PREMESSO CHE: - il Codice del Consumo definisce il contratto a distanza con i seguenti obblighi di informazione precontrattuali: prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza il professionista fornisce al consumatore – in maniera chiara e comprensibile – tutta una serie di informazioni. L'elenco contiene tra le altre informazioni riguardo a: - identità del professionista, indirizzo geografico/ telefono/fax/e-mail - caratteristiche principali dei beni o servizi - prezzo del bene o del servizio, comprensivo di imposte/spese aggiuntive di spedizione/ogni altro costo - modalità del pagamento/consegna/esecuzione e data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni - esistenza o esclusione del diritto di recesso, condizioni, termini e procedure per esercitarlo, nonché il modulo tipo di recesso - durata del contratto e condizioni per recedere in caso di contratto a tempo indeterminato o a rinnovo automatico - promemoria dell'esistenza della garanzia legale - se applicabile, l'informazione che il consumatore dovrà sostenere il costo della restituzione dei beni in caso di recesso; - in caso di offerte telefoniche l’identità del professionista e lo scopo commerciale della telefonata devono essere rese note all'inizio della conversazione con il consumatore. In questi casi il consumatore è vincolato soltanto dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto. - nessuna comunicazione è avvenuta per nuova stipula contrattuale e nessun contratto è stato accettato e quindi sottoscritto. L’operatore non ha prodotto nulla in relazione alla richiesta. CONSTATATO CHE: - l’operatore abbia ritardato la modifica dell’intestazione delle bollette; - è provata l’applicazione di servizi non richiesti per giorni 01 Aprile 2021 - 10 Giugno 2021: settanta giorni; - il dispositivo wi fi, è stato restituito; - i reclami sono stati eseguiti nelle tempistiche previste con la possibilità dell’operatore di poterli riscontrare; - l’operatore non ha risposto al nostro reclamo inviato via PEC il 06 Maggio 2021; RICHIEDE: a codesta spettabile Autorità, che vengano rigettate le memorie difensive di TIM S.p.A e che vengano accolte le richieste del consumatore predisponendo quindi indennizzo per: - mancato riscontro a nostro reclamo scritto inviato tramite PEC; - attivazione contratto/profilo mai richiesto con addebito rate per contributo attivazione fedeltà (che peraltro è da considerarsi anch’esso vincolo contrattuale per 24 mesi); - ritardo variazione intestazione documenti contabili”.

Sul rito e nel merito.

L’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento. Preliminarmente si deve evidenziare che l’istante è stato estremamente generico e impreciso nell’esposizione fattuale e l’Ufficio scrivente ha solo potuto comprendere i termini della questione oggetto di doglianza dalla documentazione depositata dalle parti. Alla luce di quanto è emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. Relativamente alla richiesta di storno dell’insoluto avanzata sub 1), parte istante non ha specificato a quale insoluto alludesse ma solo dalla memoria di Tim si è potuto constatare essere riferito alla fattura del 5° bim. 2021, relativa al periodo in cui era ancora attivo il contratto e, quindi, precedente alla migrazione verso altro operatore, avvenuta con la restituzione del modem in data 3/09/2021. Non viene chiarito, inoltre, da parte istante il motivo per cui viene richiesto lo storno di tale insoluto e, pertanto, non si rinvengono ragioni valide per accogliere tale richiesta. La richiesta sub 2) di predisposizione di un indennizzo pecuniario può essere riconducibile a quella meglio specificata nelle memorie di replica relativa all’attivazione di contratto/ profilo mai richiesto con addebito rate per contributo attivazione fedeltà. In merito all’attivazione del Bonus fedeltà, sebbene non sia presente agli atti la registrazione telefonica, che si sarebbe rivelata utile ad accertare la piena consapevolezza di parte istante dell’adesione a tale iniziativa, occorre evidenziare che, a seguito di contestazione, Tim provvedeva alla disattivazione con relativa emissione di nota di credito. E’ bene precisare, però, che i costi relativi al Contributo di attivazione Fedeltà, indebitamente fatturati dall’operatore, riguardano un bonus legato alla scontistica e non rappresentano né un servizio di comunicazione elettronica né un profilo tariffario e, pertanto, non può essere accolta la richiesta di indennizzo ai sensi dell’art. 9 del Regolamento indennizzi (ex multis, Delibera Corecom Emilia Romagna n.41/2023). Per quanto riguarda, inoltre, la richiesta di indennizzo sub 3) relativo al ritardo nella variazione dell’intestazione dei documenti contabili, occorre rilevare che la procedura di subentro (menzionata da parte istante nelle memorie di replica) può determinare problematiche in ordine all’intestazione della fatturazione e, in quanto tale, attenendo a profili fiscali, non rientra tra le competenze di questa Autorità e, pertanto, non indennizzabile. In merito, infine, alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo posta sub 4), dalla documentazione in atti risulta un reclamo del 6 maggio 2021 inviato a mezzo PEC e non riscontrato. L’operatore, ai sensi dell’articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera),

il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nella carta dei servizi, e comunque non oltre i quarantacinque giorni, utilizzando la forma scritta in caso di rigetto del reclamo; il mancato rispetto è idoneo a far sorgere, in capo all'utente, il diritto al riconoscimento di un indennizzo. Ne consegue pertanto che, a norma dell'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi, a fronte del ritardo di n. 122 giorni decorrenti dalla data di invio del 06/05/2021 a quella dell'udienza di conciliazione tenutasi il 20/10/2021 (decurtati i 45 giorni previsti per dare seguito al reclamo), spetti all'istante la corresponsione di un indennizzo nella misura massima consentita di € 300,00.

DETERMINA

TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/11/2021, è tenuta a

- corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 4, comma 2 del Regolamento, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 2 e 3 del medesimo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

Respinge le richieste sub 1), sub 2) e sub 3).

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