

DETERMINA Fascicolo n. GU14/645925/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA I. Axxx - TIM SpA (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;

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, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito “Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza dell’utente Ixxx A., del 21/11/2023 acquisita con protocollo n. 0298634 del 21/11/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, nel corso della procedura ha asserito quanto segue: “In data 3 ottobre per via telefonica mi veniva proposto un contratto per la linea fissa con fibra pura ad euro 34,90 per i primi 3 mesi poi 20,90/mese per sempre, incluse chiamate. Mi veniva inviato il documento "A. Ixxx (signed)" e per abbinare le schede mobili il documento "20231003164610496 (signed)" che io ho firmato sulla base di quanto indicato a voce. Sempre al telefono venivo informata che mi sarebbe arrivata una mail con delle condizioni standard, di cui non tener conto

ne' preoccuparmi,perchè mi sarebbe stato applicato lo sconto che mi avevano dichiarato al telefono:euro 34,90 per i primi 3 mesi e poi 20,90/mese per sempre.Per le schede mobili invece 7,90 per i primi 3 mesi e poi 5 euro/mese per sempre.La mail arriva come previsto "Sintesi contrattuale 3 ottobre".Dopo le varie difficoltà per l'attivazione della linea fissa sospetto che il contratto fosse una truffa e chiamo il 187 ed il 119 per farmi confermare le condizioni contrattuali con le quali sono stata adescata, ma entrambi mi danno conferma dei costi sia per la linea fissa sia per le schede mobili.Il numero che mi ha fatto il contratto mi assicurava assistenza,ma non ha più risposto al tel.Il giorno 10 novembre 2023 finalmente arrivano i tecnici e installano la linea.Il giorno 15/11/2023 ricevo le condizioni contrattuali ("condizioni-economiche-e-contrattuali---fisso 15 novembre")del tutto differenti da quelle per cui avevo accettato il contratto.Chiamo il 187 e l'operatore mi dice che le condizioni con le quali io ho fatto il contratto non esistono e che se non mi stanno bene posso ancora avvalermi del diritto di recesso entro i 14 giorni.Per la risoluzione delle linee mobili sono ancora in attesa di risposta alla pec inviata il giorno 15-10-2023,dalla quale sono passati oltre 30 giorni,continuano ad arrivarci messaggi di rinnovo offerta a 9.99 euro,a condizioni nettamente differenti da quanto dichiarato in precedenza,e non possiamo utilizzare le schede per mancata portabilità.” In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: “Contratti adeguati a quanto offerto al telefono in fase di proposta contrattuale.Linea fissa:Euro 34,90 per i primi 3 mesi e poi 20,90/mese per sempre.Linee mobili:euro 7,90 per i primi 3 mesi e poi 5 euro/mese per sempre+correzione dei contratti con le giuste anagrafiche+portabilità. Rimborso dei giorni di ferie presi per aspettare i tecnici che hanno mancato gli appuntamenti senza preavviso,rimborso dei lavori fatti per installare la fibra,rimborso dei soldi spesi per l'acquisto delle schede inutilizzabili.”

L'operatore Telecom Italia S.p.A., nella propria memoria difensiva, contesta quanto segue: “In data 3.10.23, l'istante sottoscriveva richiesta di rientro in TIM della linea telefonica 0685913042 con offerta TIM WiFi Power Smart - FTTH NAKED, Opzione Voce Tim WIFI, Vendita rateizzata TIM HUB + Executive 2,5 Gb Rateizzato(48), TIM UNICA POWER ad €1.90/mese. TIM, pertanto, inviava all'istante apposita Welcome letter contenente il riepilogo delle condizioni di contratto, coincidenti con quelle approvate. TIM, pertanto, il 15.11.23 e, dunque, entro i 60 giorni previsti dalle condizioni di contratto, procedeva all'attivazione della linea applicando il piano approvato. TIM WiFi Power Smart Fibra 25,90 €, con INTERNET ILLIMITATO Incluso. Attivazione offerta 39.90 € una tantum, Sconto attivazione offerta -39.90 € una tantum, TIM Navigazione Sicura Inclusa, OPZIONE VOCE 0 € per 1 mese, poi 5,00 €, TIM HUB+ Executive 240,00€ in 48 rate da 5,00€. Si segnala, peraltro, che le tempistiche di attivazione sono dipese da problematiche all'impianto di competenza della parte istante e che l'istante è stata immediatamente informata e contattata dal servizio clienti anche con l'invio di due SMS. A seguito di intervento di attivazione del 30.10.23, infatti, il tecnico di TIM ha rilevato la presenza di “CANALINA / TUBAZIONE NON IDONEA” e ha indicato all'istante gli interventi da eseguire. Solo all'esito dell'esecuzione di tali interventi TIM ha potuto attivare la linea FIBRA; il tutto, comunque, nel termine di 60 giorni previsto dalle condizioni di contratto. Anche per quanto riguarda le linee mobili, non si riscontrano ritardi né inadempimenti di TIM”. Insisteva per il rigetto dell'istanza.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. Preliminarmente, si rileva che le richieste di “Contratti adeguati a quanto offerto al telefono in fase di proposta contrattuale.Linea fissa:Euro 34,90 per i primi 3 mesi e poi 20,90/mese per sempre.Linee mobili:euro 7,90 per i primi 3 mesi e poi 5 euro/mese per sempre+correzione dei contratti con le giuste anagrafiche+portabilità presentano molteplici profili di inammissibilità. In primis, sono inammissibili in quanto non essendo state formulate in sede di prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione, si qualificano come “ius novorum”. Tale principio trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (ex plurimis, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR) oltre che dell'intestato Corecom (ex multis, delibere 94/20 e 116/2020), ove, appunto, è riportato che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto a tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Le stesse, poi, sono inammissibili in quanto ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia

esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di facere al gestore. Allo stesso modo inammissibile è la richiesta di “ Rimborsio dei giorni di ferie presi per aspettare i tecnici che hanno mancato gli appuntamenti senza preavviso, rimborsio dei lavori fatti per installare la fibra”, dal momento che le richieste risarcitorie esulano dalla competenza della scrivente Autorità. Resta da analizzare la richiesta di indennizzo per mancata portabilità delle sim e rimborso delle somme spese per l'acquisto delle stesse. La domanda può trovare accoglimento nei seguenti limiti. Telecom sul punto si limita ad assumere che non ci sarebbero stati ritardi né inadempimenti senza tuttavia riscontrare la richiesta di chiarimenti inoltrata dall'istante in data 15 e 18 ottobre 2023 né fornendo prova di avere correttamente avviato la procedura di portabilità o di avere comunicato tempestivamente al proprio cliente i motivi ostativi al perfezionamento della migrazione nei tempi previsti dalla regolamentazione vigente. Quanto rilevato consente di concludere che la parte istante avrà diritto all'indennizzo per il mancato trasferimento delle utenze mobili. Tale indennizzo andrà calcolato moltiplicando il parametro di indennizzo giornaliero di € 1,50 previsto dall'art. 7, comma 1, del citato Regolamento Indennizzi (sull'applicazione, nei casi di ritardata/omessa portabilità del numero mobile, del parametro giornaliero di € 1,50 per le tre sim, cfr. Agcom, Delibere 150/20/CIR e 70/19/CIR), per i 124 giorni compresi tra il 18 ottobre 2022 (data di invio della documentazione anagrafica delle sim) e il 21 febbraio 2024 (data dell'udienza di definizione prima data utile in cui le parti si sono confrontate sul disservizio della mancata portabilità), per complessivi € 558,00. Spetta, pure, il rimborso della somma di € 75,00 a titolo di spese per l'acquisto delle sim. Nulla spetta a titolo di ritardo nell'attivazione essendo la linea stata attivata nei termini contrattuali.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/11/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante le seguenti somme: € 558,00 a titolo di ritardo nella migrazione delle tre sim; € 75,00 a titolo di rimborso delle spese sostenute per l'acquisto delle sim.

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

ROBERTO RIZZI F.TO