

DELIBERA N. 53/2020

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/230058/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 8/09/2020;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle

comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 16/01/2020 acquisita con protocollo n. XXX del 16/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione privata XXX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 15 febbraio 2019 stipulava contratto per i servizi voce e adsl con offerta TIM CONNECT XDSL, al costo di 20 euro mensili, IVA inclusa;

b) poiché la prima fattura, riferita al mese di marzo, addebitava importi non corrispondenti all'offerta, contattava il Call Center dell'operatore, il quale riferiva che l'opzione voce non era stata mai richiesta e pertanto il relativo traffico era stato addebitato a consumo;

c) provvedeva quindi a chiedere l'attivazione del servizio voce al costo di 5 euro mensili, IVA inclusa;

d) nonostante ciò, la fattura riferita a marzo riportava ancora costi eccedenti i 25 euro mensili ed inoltre fatturava un modem TIM HUB, mai chiesto né ricevuto, e l'opzione Google WiFi Pack, parimenti mai chiesta né fruita;

e) dopo ulteriori segnalazioni al Call Center e su sua stessa indicazione, provvedeva ad inoltrare reclamo via fax il 29 maggio 2019;

f) l'11 luglio 2019 riceveva preavviso di risoluzione per morosità, previa sospensione del servizio entro 40 giorni dalla ricezione della raccomandata;

g) il servizio voce era stato sospeso nell'aprile 2019, l'ADSL il 15 luglio;

h) il 17 luglio inoltrava ulteriore fax di reclamo ed il 19 successivo provvedeva al saldo della morosità;

i) nonostante ciò, il servizio non veniva riattivato e ciò la costringeva a sottoscrivere un contratto con altro operatore.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) rimborso delle somme corrisposte in eccedenza rispetto al canone pattuito e lo storno dell'insoluto;
- II) indennizzo per la sospensione del servizio voce dall'aprile 2019 al 20 luglio 2019;
- III) indennizzo per la sospensione del servizio dati dal 15 luglio 2019 al ripristino;
- IV) indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) il 5 febbraio 2019 rientrava in Tim la linea XXX con abbonamento Tim Connect Fibra, al costo di 20 euro mensili; il modem Tim Hub era in vendita in 48 rate al costo di 5 euro ciascuna;
- 2) il successivo 17 maggio veniva attivata l'opzione VOICE per chiamate illimitate, al costo di 5 euro mensili;
- 3) la linea è stata sospesa per morosità, previo invio di solleciti di pagamenti e preavviso di risoluzione contrattuale.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

Il Responsabile del procedimento, con nota del 9 luglio 2020, chiedeva all'istante di depositare documentazione idonea a dimostrare la data di attivazione dei servizi con altro operatore. La richiesta non è stata evasa.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito esplicitati.

In ordine agli importi riportati nella fattura n. XXX del 6 marzo 2019 va dichiarata cessata la materia del contendere in quanto i costi a consumo addebitati per il servizio "voce" sono stati riconosciuti dall'istante il quale, in seguito delle spiegazioni ottenute tramite call center, provvedeva ad attivare l'opzione "voce" al costo di 5 euro mensili.

Le doglianze riferite alle fatture successive appaiono fondate nei termini e nei limiti di seguito precisati.

Per quanto concerne gli addebiti riguardanti il modem TIM HUB e l'opzione Google

WiFi Pack, a fronte della contestazione avanzata dall'istante, l'operatore non ha versato agli atti la copia del contratto o comunque alcuna documentazione utile a dimostrare la legittimità dei relativi addebiti.

In conseguenza di ciò, l'istante ha diritto allo storno/rimborso delle somme riferite al modem TIM HUB ed all'opzione Google WiFi Pack, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Per quanto riguarda lo storno/rimborso degli altri addebiti, dalla memoria depositata da Tim, non contestata in punto dall'istante, risulta che il servizio VOICE per le chiamate illimitate è stato attivato il 17 maggio 2019, conseguentemente le fatture riguardanti periodi antecedenti a tale data correttamente fatturano il servizio voce a consumo. Dalla fattura di giugno, riferita a maggio 2019, detto servizio risulta regolarmente attivato e pertanto la richiesta di storno/rimborso non può essere accolta.

La richiesta di indennizzo per sospensione amministrativa del servizio non può essere accolta.

Da quanto dichiarato dallo stesso istante, infatti, le fatture riferite ai periodi di marzo, aprile e maggio non sono state saldate, nemmeno per la parte non contestata, né sono state prodotte evidenze circa l'avvenuto pagamento degli insoluti successivamente.

Di contro, è pacifico fra le parti che, dal mese di aprile 2019, l'operatore ha inviato solleciti di pagamento, con preavvisi di sospensione e risoluzione, come risulta anche dalla documentazione presentata agli atti del fascicolo.

Per i motivi sopra indicati, pertanto, la richiesta di indennizzo non può essere accolta.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo appare fondata, non risultando alcun riscontro alla segnalazione del 18 luglio 2019 né a quelle successive. Pertanto, tenuto conto dei 30 giorni liberi a favore dell'operatore per rispondere al reclamo, e considerato che l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, prima occasione utile di confronto fra le parti, è datata 16 gennaio 2020, spetta all'istante la somma complessiva di euro 300, calcolati in base ai parametri dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DELIBERA

Articolo 1

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX, Viale XXX

A) L'operatore TIM SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente;
- versare all'istante la somma di euro 300,00 (trecento), ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione della domanda, sino al saldo effettivo;

- Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Perugia, 8 settembre 2020

IL PRESIDENTE