



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Reg. delib. n. 5

Prot. n. 31000 dd 10 dicembre 2020

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE
PER LE COMUNICAZIONI**

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXXX/ TIM SPA
(GU14/311615/2020)

Il giorno 10 dicembre 2020 ad ore 15.00

si è riunito a Trento presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Marco Sembenotti
	Il Componente	Adele Gerardi Alessio Marchiori

NELLA riunione del Comitato Provinciale per le Comunicazioni DI Trento del 10 dicembre 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;



38122 TRENTO - Via Mancini, 27 - Tel. 0461 213198 - Fax 0461 213155

Pec: corecom@pec.consiglio.provincia.tn.it

www.consiglio.provincia.tn.it - email: corecom@consiglio.provincia.tn.it

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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni VISTA la legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni" e s.m.;

VISTA l'istanza di XXXX del 27 agosto 2020 acquisita con protocollo n. 0351181 del 27 agosto 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 23 luglio 2019 il legale rappresentante dell'Hotel XXXX. sottoscriveva un contratto con l'agente TIM Spa per il servizio voce e mobile a seguito di una variazione del piano tariffario con una offerta migliorativa rispetto a quella precedente. Il nuovo piano – linea fissa TIM senza limiti ADSL/ISDN - prevedeva un canone di € 60,00 tutto incluso, con chiamate illimitate verso utenze fisse e mobili nazionali. L'utente lamentava che le fatture rilevavano, per il servizio voce, dei costi diversi da quelli concordati, mentre per quello mobile veniva addebitato il canone corretto. L'istante contestava tale problematica all'agente TIM tramite il quale aveva sottoscritto il nuovo piano tariffario in relazione alla fattura n. 8E00882495 del 7 ottobre 2019 e lo stesso lo invitava ad inviare un reclamo all'operatore (PEC di data 26 gennaio 2020), senza peraltro un concreto ed esauriente riscontro.

In tale sede chiede:

- i. Indennizzo per mancata risposta del reclamo per € 300,00;
- ii. Rimborso delle somme pagate per servizi non richiesti per € 815,76 o in subordine un rimborso per attivazione di un profilo non richiesto per € 1000,00;
- iii. Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti per € 2000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM Spa ha prodotto memorie in merito nelle quali evidenzia che in tale sede si limiterà a contestare le doglianze relative alle utenze fisse, non avendo la controparte lamentato alcunché relative alle linee mobili. In primo luogo evidenzia che il contratto prodotto dall'utente (doc. n.3) contenga altresì il riepilogo dei costi evidenziati dall'agente TIM. La proposta avanzata indicava chiaramente un costo pari ad € 60,00/mese per la linea ISDN e € 20,00/mese per il pricing relativo alla connettività ADSL. Per un totale pari ad € 80,00/mese. L'operatore mette in evidenza che l'istante lamenta la mancata attivazione del profilo TIM Tutto Senza Limiti ADSL/ISDN, piano tariffario inesistente, come si evince facilmente dalla sezione trasparenza tariffaria pubblicata sul sito web dell'operatore. In merito ai canoni applicati, rileva, che l'agente avrebbe proposto un costo bimestrale pari ad €160,00 iva esclusa e che l'affermazione che il costo è comprensivo di IVA e che l'imposta sul valore aggiunto infatti, com'è noto, è una cosiddetta "partita di giro" e non rappresenta un costo per la società. Per quanto concerne il riconoscimento di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti TIM ritiene infondata la doglianza non comprendendo quale sia l'asserito servizio attivato indebitamente nella considerazione che in fattura sono correttamente riportati infatti i canoni per la fruizione del servizio fonia della linea ISDN nonché per la connettività in ADSL. Rigetta quindi tale richiesta parimenti a quella per il mancato riscontro al reclamo, avendo

TIM riscontrato le segnalazioni di controparte con ben due missive. Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte parzialmente, per i motivi che seguono.

Per quanto concerne il punto i) l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo presentato il 26 gennaio 2020 appare fondato. Pertanto, ritenuto conto dei 45 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 4 giugno 2020, spetta all'istante la somma complessiva di euro 218,00, calcolati in base ai parametri dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi.

In relazione al punto ii) la richiesta può essere accolta come di seguito. Successivamente alla variazione del piano tariffario l'istante riceve fatturazione da parte dell'operatore con una tariffazione in linea con quanto sottoscritto ma contestata tramite reclamo con PEC. Il fatto di contestare gli importi addebitati, presuppone quindi che il servizio sia stato regolarmente attivato e fruito dal cliente, seppur con una profilazione tariffaria non in linea con quanto richiesto, tant'è che nel reclamo, viene contestato l'addebito fatturato. Per la rispondenza di quanto lamentato dal cliente, si fa riferimento alle fatture allegate dall'utente ed alle memorie prodotte dall'operatore. Dalla corrispondenza email prodotta dall'utente emerge che in data 4 luglio 2019 l'agente TIM comunicava la rimodulazione del piano tariffario con l'attivazione di una linea ISDN al prezzo di € 60,00 al mese, una linea ADSL ad € 20,00 al mese e 3 SIM voce e SIM dati con una spesa complessiva di € 146,00 Iva esclusa al mese e richiedeva, in data 15 luglio 2019, documenti mancanti per concludere il contratto (carta di identità e codice fiscale del legale rappresentante). Successivamente in data 23 luglio 2019 l'agente informava come segue "Come da intese, in allegato la variazione del profilo tariffario che passa da Linea Valore ISDN a TIM Senza Limiti ADSL/ISDN al costo di € 60,00 tutto incluso con chiamate illimitate vs fissi e mobili nazionali", e considerato che il profilo "Linea Valore ISDN" è un canone riferito solo al servizio voce è palese che il costo era riferito solo a questa tipologia di servizio. Da rilevare inoltre che la linea ISDN è una rete di telecomunicazioni digitale che consente di trasmettere servizi di voce (fonia) e trasferimento dati su un unico supporto e pertanto per accedere ad un servizio dati appare necessario l'attivazione di un pricing alla connettività ADSL, come peraltro previsto nella proposta dell'agente (email del 4 luglio 2019) e nelle fatture poi emesse dall'operatore. Dalla disamina delle fatture contestate emerge che è stata attivata la scontistica solo per il servizio mobile e non per quello fisso ed è stato fatturato il traffico voce non previsto nel piano tariffario sottoscritto, inadempimento riconosciuto dall'operatore in sede di udienza. Quindi si ritiene legittima la richiesta dell'istante del rimborso delle somme pagate in eccedenza che si quantificano complessivamente in € 388,24 (fino alla fattura 6° Conto Agosto – Settembre 2020).

Da ultimo la richiesta del punto iii) di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti non può trovare accoglimento in quanto non pare d'essere in presenza di servizi non richiesti ma, al più, di addebito di importi superiori a quelli previsti da contratto, fattispecie per la quale nessun indennizzo può essere riconosciuto, come da consolidata giurisprudenza Agcom e Corecom.

DELIBERA

1. Il Corecom accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM Spa per le motivazioni di cui in premessa.
2. TIM Spa è tenuto a riconoscere:
 - la somma di € 218,00 (duecentodiciotto,00) a titolo di indennizzo per mancata risposta del reclamo, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento vigente;
 - la somma di € 388,24 quale rimborso per somme pagate in eccedenza rispetto alle condizioni contrattuali sottoscritte.
3. TIM Spa è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. 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.

IL PRESIDENTE
- F.to Marco Sembenotti -