

DELIBERA N. 397/2022/CRL/UD del 11/11/2022

**S. Fxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/177154/2019)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 11/11/2022;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

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 di S. Fxxx del 20/09/2019 acquisita con protocollo n. 0399286 del 20/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “ad Aprile 2018, avendo esigenza di cambiare piano tariffario per ridurre i relativi costi, si reca presso negozio in centro comm.le Aprilia 2 a Latina. In tale sede viene convinta ad attivare nuovo numero e a disdettare quello precedente per poter usufruire delle promozioni/agevolazioni economiche previste. Il tutto con ampia garanzia che non avrebbero addebitato alcun costo di disattivazione/ penale. Il 28.04.2018 sottoscrive il nuovo contratto con piano tariffario "TIM CONNECT GOLD" e il 5 maggio invia la disdetta relativa al vecchio numero. Successivamente riceve la prima fattura del nuovo contratto e evidenzia che sono stati addebitati costi per un diverso piano tariffario "TIM CONNECT" invece di "TIM CONNECT GOLD". Ai primi di luglio 2018 invia reclamo scritto al riguardo chiedendo lo storno dei costi non dovuti e la rettifica del piano come da condizioni contrattuali previste! Ai primi di agosto 2018 riceve anche la fattura inerente il vecchio numero telefonico. In tale fattura evidenzia addebiti anomali e non dovuti che immediatamente contesta a mezzo reclamo scritto inviato per fax. Ad oggi non ha ancora ottenuto l'attivazione del piano tariffario sottoscritto e alcun storno/rettifica delle fatture. Inoltre alcun riscontro è stato ricevuto ai reclami presentati.”. Al riguardo, l'istante formula le seguenti richieste: STORNO INSOLUTO IN ESSERE RIMBORSO SOMME PAGATE PER FATTURE NON DOVUTE IMMEDIATA ATTIVAZIONE DEL PIANO TARIFFARIO " TIM CONNECT GOLD" INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI INDENNIZZO PER ATTIVAZIONE DI PROFILO TARIFFARIO/SERVIZIO NON RICHiesto INDENNIZZI VARI SPESE DI PROCEDURA Disservizi segnalati: 1. Attivazione profilo tariffario non richiesto; 2. Addebito per traffico non riconosciuto; 3. Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite; 4. Mancata/tardiva risposta a reclami; 5. Mancata/tardiva risposta a reclami; 6. Addebito per costi di recesso/disattivazione.

2. La posizione dell'operatore

La convenuta formula le seguenti eccezioni di merito: “l'istante fonda la propria domanda sulla presunta applicazione di un piano contrattuale differente (TIM CONNECT in luogo di TIM CONNECT GOLD) ed, in ragione di quanto sopra,

richiede a TIM oltre alla corresponsione di indennizzi anche il riconoscimento di uno storno di addebiti. ..omissis.. TIM, non appena ricevuta la contestazione da parte dell'istante, provvedeva ad applicare il piano richiesto (si veda missiva di TIM del 23.7.2018 Doc. 2) e, soprattutto, a compensare le differenze maturate dalla Sig.ra Fortini con le fatture di successiva emissione (si veda il conto agosto 2018 nel quale è presente un rimborso di € -14.05 Doc. 3). In ragione di quanto sopra TIM aveva, dunque, provveduto a regolarizzare la situazione lamentata dall'istante, accogliendo ogni sua contestazione. Medesime osservazioni valgano per le doglianze in punto di costi per la cessazione della linea. Anche sotto tale profilo, TIM provvedeva a venire incontro alle esigenze della propria cliente e ad emettere nota di credito....omissis.. Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, TIM evidenzia che la risposta ci sarebbe stata per facta concludentia, senza che fosse necessario alcun ulteriore esito scritto.". In conclusione, l'operatore insta per il rigetto di ogni avversa pretesa.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. In punto di merito si osserva che l'utente era intenzionato a sottoscrivere un contratto TIM CONNECT GOLD mentre l'operatore aveva attivato un altro contratto con profilo tariffario differente, circostanza pacificamente riconosciuta dallo stesso operatore (all.12). A seguito del primo reclamo, l'operatore aveva inviato una comunicazione nella quale riconosceva la fondatezza del reclamo, l'attivazione del servizio TIM GOLD e disponeva un accredito di € 11,52 corrispondente ai costi per chiamate erroneamente addebitati. Nelle fatture prodotte successivamente al reclamo, non vi è menzione dell'offerta GOLD bensì dell'offerta XDSL simile, quanto a costi, all'offerta GOLD (si veda all. 10 memorie TIM). Sullo storno dell'insoluto non risulta depositata la documentazione, per cui non si può accogliere la richiesta. Sul rimborso parziale delle fatture contestate, si osserva che l'utente ha attivato l'offerta TIM CONNECT GOLD, ma le è stata applicata un'altra offerta, TIM CONNECT XDSL: il canone di abbonamento è lo stesso; ciò che varia è il costo del servizio Opzione Voice, pari ad € 2,26 nel primo caso ed € 5 nel secondo. Il rimborso spettante è pari dunque alla differenza dei due importi moltiplicate per le 14 mensilità: € 2,74 x 14= 38,36 (IVA esclusa) per un totale comprensivo di IVA corrisposta dall'utente pari ad € 46,80. Sul diritto all'indennizzo per mancata risposta al reclamo, quanto al primo reclamo del 05/07/18 si osserva che l'operatore ha risposto, inviando una missiva protocollata e non vi è l'obbligo di una risposta a mezzo raccomandata a/r bensì, solo in forma scritta. Il richiesto indennizzo non è pertanto accordabile. Quanto al secondo reclamo del 01/08/18 non è documentata l'emissione della nota di credito cui si fa riferimento nell'allegato 10, per cui si ritiene accordabile, quantificandolo in € 300,00 ex art. 12 c.1 all.A alla delibera 347/18 CONS. Sull'indennizzo per attivazione profilo tariffario non richiesto a seguito di quanto sopra esposto, si ritiene accordabile l'indennizzo per

attivazione profilo tariffario non richiesto e lo si quantifica in € 2,50/giorno in applicazione dell'art.9 c.2 all.A alla delibera 347/18 CONS a partire dal 04/06/2018 (prima fattura contestata) sino all'ultima fattura depositata del 06/08/2019: € 2,50 x 428 giorni = € 1.070. Sull'addebito dei costi per recesso si osserva che con il decreto Bersani (Legge concorrenza) è stato specificato che le spese di recesso devono essere "commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio" (art. 1, comma 3, del decreto Bersani). Nell'interpretare la norma, l'AGCOM ha chiarito che le spese che l'operatore può imputare agli utenti a titolo di costi di dismissione non possono essere superiori al minimo tra i costi realmente sostenuti e il "valore del contratto", da intendersi come "il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto (almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale che, come noto, non può eccedere i 24 mesi) (delibera 682/20/CONS). Nel caso de quo, non sono stati indicati dall'operatore tali parametri e non è possibile giungere alla loro determinazione al fine di accertare la correttezza degli importi addebitati. Per tali motivazioni si esprime parere favorevole alla restituzione della somma di € 99,00 come riportato nella fattura n. RN01742609 (all.13). In conclusione, si ritiene dovuto all'utente un importo complessivo pari ad € 1.515,80. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza della sig.ra S. Fxxx nei confronti della Tim, che è pertanto tenuta:
 - alla corresponsione dell'indennizzo ex dell'art.9 c.2 all.A alla delibera 347/18 CONS per l'importo pari ad € 1.070;
 - alla corresponsione dell'indennizzo ex art. 12 c.1 all.A alla delibera 347/18 CONS per l'importo pari ad € 300;
 - al rimborso della somma di € 99, a titolo di erroneo addebito dei costi per recesso: - al rimborso della somma di € 46,80 a titolo di rimborso parziale delle fatture contestate;
2. Si rigetta la richiesta di storno dell'insoluto, per assenza di documentazione. Spese di procedura compensate.
3. La società TIM SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

7. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 11/11/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini

f.to