

DELIBERA 321/2023/CRL/UD del 16/6/2023
M. Sxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/421028/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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 M. Sxxx del 03/05/2021 acquisita con protocollo n. 0208503 del 03/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza Tim n. 0761284580, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 24.02.2021 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, quanto segue: a) di essere cliente Tim e di aver richiesto nel febbraio 2020 un cambio di offerta adsl, da TIM CONNECT XDSL (del costo di circa 39 euro mensili) ad una più conveniente; b) Successivamente veniva contattata da Tim che proponeva di passare all'offerta TIM SUPER MEGA alla cifra di 29,89 al mese tutto incluso; c) L'offerta implicava la fornitura di nuovo modem e la cliente aderiva ad essa. d) All'arrivo della prima fattura successiva, dell'importo di euro 70,01, in cui era presente l'ultimo canone della Tim Connect e il primo della Super Mega, l'utente contattava il servizio clienti Tim al n. 187; e) L'operatore faceva notare all'utente la presenza del servizio aggiuntivo Tim Expert sulla bolletta, che sarebbe stato attivo ancora per altre 32 rate. f) L'istante lamenta che, in sede di stipula telefonica della nuova offerta, ella veniva rassicurata in ordine alla circostanza che il nuovo piano tariffario avrebbe previsto un costo mensile complessivo di 29,90 euro al mese. g) Successivamente giungeva una nuova fattura di euro 41,77, comprensiva delle seguenti voci: Nuova TIM Super Mega euro 29,89 - Rata modem euro 5,00 - TIM Expert: rata 17/48 euro 6,88; h) In sostanza, l'istante torna a lamentare che l'applicazione della nuova offerta ha paradossalmente implicato un aumento dei costi rispetto al piano precedente. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. l'applicazione dell'offerta inizialmente concordata (costo mensile di € 29,89), con l'esclusione delle voci non richieste relative al servizio Tim Expert e quelle relative all'addebito del modem.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tim S.p.A. ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a) che in data 18.11.2018 sulla numerazione 0761284580 è stato attivato il profilo commerciale TIM Connect con il servizio TIM Expert e che il 29.11.2018 è stata inviata Welcome Letter all'Istante con le condizioni contrattuali. b) Grazie al servizio TIM Expert, fornito in abbinamento all'offerta TIM CONNECT XDSL, è garantita la presenza di un tecnico TIM che in fase di installazione, verifica e ottimizza l'impianto telefonico e di trasmissione Internet, via cavo e WiFi, per permettere ai clienti di godere da subito e al massimo della nuova connessione internet. c) In aggiunta, sono previsti tre interventi gratuiti di assistenza tecnica telefonica doctor TIM HOME da utilizzare nel mese dalla data di attivazione dell'offerta. d) In caso di cessazione dall'offerta TIM CONNECT XDSL prima della scadenza del piano rateale, il Cliente sarà tenuto a

saldare tutte le eventuali rate. e) In data 24.02.2020, su richiesta della Signora Socciarelo, è stata variata l'Offerta Commerciale in NUOVA TIM SUPER. f) Come già esplicitato, in caso di variazione di profilo tariffario, il servizio TIM Expert viene mantenuto e fatturato regolarmente. g) In data 10.04.2020, l'Istante ha reclamato telefonicamente per l'inclusione del modem TIM Hub nell'ambito dell'attivazione dell'Offerta Commerciale NUOVA TIM SUPER, non avendolo a Suo dire richiesto, ed ha chiesto l'annullamento delle relative rate. Il reclamo è stato gestito come non fondato poiché gli addebiti sono regolari con comunicazione verbale alla medesima Istante. h) Inoltre, la Signora Socciarelo ha reclamato anche in data 22.04.2020 per l'addebito delle rate di Tim Expert chiedendone l'annullamento. TIM ha riscontrato con missiva (allegata in Conciliaweb) confermando la regolarità degli addebiti, in quanto il servizio TIM Expert è fornito in abbinamento all'offerta TIM CONNECT e viene mantenuto anche a seguito variazione profilo tariffario. L'operatore ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente occorre dare atto che nel corso del procedimento di definizione, Tim ha sospeso in via amministrativa l'utenza in uso alla ricorrente per morosità. A seguito di ciò, l'istante ha documentato di aver inviato all'operatore raccomandata di recesso dal servizio e ha provveduto al pagamento integrale delle fatture rivendicate da Tim. Pertanto, la richiesta di cui al formulario GU14, relativa all'applicazione pro futuro del costo che sarebbe stato concordato al momento della variazione del piano tariffario (con l'esclusione degli ulteriori importi per il servizio Tim Expert e per le rate per il modem), può dirsi sostanzialmente superata, attesa la cessazione definitiva dell'utenza e quindi della materia del contendere. Anche nel merito, tuttavia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta dell'istante non avrebbe potuto trovare accoglimento. Ed invero, dalla documentazione in atti risulta che le due voci aggiuntive contestate dall'utente (servizio Tim Expert e le rate del modem) sono state regolarmente addebitate. Per quanto concerne il servizio Tim Expert, le Condizioni generali di abbonamento, allegare all'originario contratto stipulato dalla ricorrente nel novembre 2018 (documento non contestato dall'utente), stabiliscono, infatti, espressamente che "In caso di cessazione dall'offerta TIM CONNECT XDSL prima della scadenza del piano rateale, il Cliente sarà tenuto a saldare tutte le eventuali rate residue in un'unica soluzione" (cfr. art. 2.1. All. 18 fascicolo Conciliaweb). Nel caso in esame, l'operatore, a seguito della variazione dell'offerta da TIM CONNECT XDSL a NUOVA TIM SUPER MEGA, in luogo di imputare in un'unica soluzione il servizio Tim Expert (dal costo di € 331,20 una tantum oppure di € 6,90/mese per 48 mesi), ha ritenuto di continuarne l'applicazione in forma rateale, in un'ottica evidente di maggiore agevolazione per il cliente. Allo stesso modo, per quanto concerne l'applicazione della rate per il modem, è la stessa parte istante, nel proprio formulario GU14, a confermare di aver prestato il consenso alla variazione dell'offerta con invio di tale nuova apparecchiatura. Per il resto, dalle fatture allegare risulta che la nuova offerta denominata "Nuova TIM Super Mega" sia stata correttamente addebitata al costo

mensile di € 29,89. A prescindere dalla cessazione della materia del contendere, non ci sarebbero, pertanto, i presupposti per l'accoglimento della domanda dell'utente.

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra M. Sxxx nei confronti di TIM SpA.
- 2.** 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.
- 3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

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

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, **16/6/2023**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini