

DELIBERA n°_171_

XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)

(GU14 / 201806 / 2019)

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 16/09/2020;

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;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 10/11/2019 acquisita con protocollo n. 0481876 del 10/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra XXXXXXXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della Tim S.p.A. in relazione alla propria utenza privata XXXXXXXXX, l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto e la mancata risposta a reclamo. Nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente ha dichiarato quanto segue:

- di aver attivato, tramite un venditore c/o Media World, un'offerta TIM per passare alla Fibra 100 Mega, disdicendo il vecchio contratto in essere, intestato al coniuge;

- nel mese di gennaio 2018 veniva attivata l'offerta sottoscritta che funziona con Fibra a 100 Mega per circa tre mesi;

- effettuata la rilevazioni della velocità dell'utenza, notava che la stessa non raggiunge i 30 Mega; - chiamando il call-center dell'operatore, apprendeva che il contratto sottoscritto era Fibra 30 Mega;

- riceveva conferma da parte del venditore c/o Media Word, che il contratto sottoscritto era invece Fibra 100 Mega;

- dal mese di gennaio 2019 l'operatore aumentava il canone, ad oggi il totale in fattura è di euro 51,31;

- in data 03/01/2019 formulava un reclamo alla TIM, ma non riceveva alcuna risposta.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto:

1) il rimborso delle somme pagate in più, rispetto alla somma mensile di euro 29,95 pattuita;

- 2) la mancata risposta al reclamo;
- 3) il risarcimento del danno economico e morale.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tim S.p.A., di seguito Tim, società o operatore, nella memoria in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità della richiesta formulata dalla parte istante, relativa al riconoscimento del risarcimento del danno economico e morale, in quanto tale richiesta esula dalla competenza dell'Autorità adita. Nel proseguo della memoria l'operatore ha dichiarato che l'istanza risulta infondata anche nel merito, per le motivazioni che seguono. Dalle verifiche effettuate negli applicativi Telecom è risultato che l'utenza è stata attivata in data 10/01/2018 con il servizio Tim Smart Fibra al costo di euro 29,90 al mese solo per il primo anno per poi passare ad euro 39,90, con abbinata la promozione Try & Buy, la quale prevedeva una prova gratuita di tre mesi della Fibra a 100 Mega. Pertanto l'utente, poteva continuare ad usufruire della velocità a 100 Mega, confermando tale offerta tramite il servizio clienti ma atteso che sui sistemi Tim non risultano pervenute richieste di mantenimento della Fibra a 100 Mega, anche tramite il canale 187, allo scadere dei tre mesi la velocità della linea è stata attestata a 30 Mega. Del resto non si riscontrano difformità contrattuali in quanto l'offerta attivata sull'utenza in contestazione rispecchia le condizioni economiche contrattuali inviate all'utente all'atto della stipulazione del contratto e depositate in atti, per come previsto dall'art.6 del Regolamento "Recante disposizione a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" approvato con Delibera n. 664/06/CONS. Inoltre, la società resistente ha dichiarato di aver inviato all'utente il modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1, dell'art. 53 del Codice del Consumo. Nello stesso modulo era stato evidenziato all'utente, anche la modalità con la quale poteva esercitare il diritto di recesso, nel caso in cui l'attivazione di cui si discute, non era corrispondente a quanto richiesto e voluto. La società nel proseguo ha poi dichiarato che l'utenza de qua nel corso del tempo è stata sottoposta a manovre tariffarie, che sono state comunque comunicate all'istante tramite le Telecom news allegate alle fatture, significando che l'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, prevede tale corretta prassi. Difatti gli operatori hanno la facoltà di modificare le proprie offerte sul mercato, purché rispettino gli adempimenti stabiliti nella predetta norma (comunicazione all'utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora l'utente non accetti le nuove condizioni). Pertanto, avendo la TIM adempiuto correttamente al disposto di cui all'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, la rimodulazione tariffaria di

cui oggi si lamenta l'istante, è invece legittima. Nel nel qual caso comunque l'unico strumento di tutela a disposizione dell'utente, è quello del recesso senza penali, evenienza che nel caso di cui si discute, non si è avverata. Per quanto sopra argomentato quindi la TIM non ravvisa a proprio carico alcun inadempimento contrattuale, neanche sotto il profilo informativo avendo comunicato L'operatore Tim S.p.A., di seguito Tim, società o operatore, nella memoria in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità della richiesta formulata dalla parte istante, relativa al riconoscimento del risarcimento del danno economico e morale, in quanto tale richiesta esula dalla competenza dell'Autorità adita. Nel proseguo della memoria l'operatore ha dichiarato che l'istanza risulta infondata anche nel merito, per le motivazioni che seguono. Dalle verifiche effettuate negli applicativi Telecom è risultato che l'utenza è stata attivata in data 10/01/2018 con il servizio Tim Smart Fibra al costo di euro 29,90 al mese solo per il primo anno per poi passare ad euro 39,90, con abbinata la promozione Try & Buy, la quale prevedeva una prova gratuita di tre mesi della Fibra a 100 Mega. Pertanto l'utente, poteva continuare ad usufruire della velocità a 100 Mega, confermando tale offerta tramite il servizio clienti ma atteso che sui sistemi Tim non risultano pervenute richieste di mantenimento della Fibra a 100 Mega, anche tramite il canale 187, allo scadere dei tre mesi la velocità della linea è stata attestata a 30 Mega. Del resto non si riscontrano difformità contrattuali in quanto l'offerta attivata sull'utenza in contestazione rispecchia le condizioni economiche contrattuali inviate all'utente all'atto della stipulazione del contratto e depositate in atti, per come previsto dall'art.6 del Regolamento "Recante disposizione a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" approvato con Delibera n. 664/06/CONS. Inoltre, la società resistente ha dichiarato di aver inviato all'utente il modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1, dell'art. 53 del Codice del Consumo. Nello stesso modulo era stato evidenziato all'utente, anche la modalità con la quale poteva esercitare il diritto di recesso, nel caso in cui l'attivazione di cui si discute, non era corrispondente a quanto richiesto e voluto. La società nel proseguo ha poi dichiarato che l'utenza de qua nel corso del tempo è stata sottoposta a manovre tariffarie, che sono state comunque comunicate all'istante tramite le Telecom news allegate alle fatture, significando che l'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, prevede tale corretta prassi. Difatti gli operatori hanno la facoltà di modificare le proprie offerte sul mercato, purché rispettino gli adempimenti stabiliti nella predetta norma (comunicazione all'utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora l'utente non accetti le nuove condizioni). Pertanto, avendo la TIM adempiuto correttamente al disposto di cui all'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, la rimodulazione tariffaria di cui oggi si lamenta l'istante, è invece legittima. Nel nel qual caso comunque

l'unico strumento di tutela a disposizione dell'utente, è quello del recesso senza penali, evenienza che nel caso di cui si discute, non si è avverata. Per quanto sopra argomentato quindi la TIM non ravvisa a proprio carico alcun inadempimento contrattuale, neanche sotto il profilo informativo avendo comunicato

3. Controdeduzioni dell'istante

L'istante ha controdedotto alle dichiarazioni rese in memoria dall'operatore argomentando sinteticamente quanto segue. L'attivazione della nuova utenza è stata dettata dall'esigenza di una navigazione internet fibra a 100 mega. La linea veniva attivata nella data del 01/01/2018 e dopo pochi giorni riceveva il contratto contenente la clausola dell'addebito sul c/c bancario, che sottoscriveva il 03/02/2018 ed inviava in pari data alla TIM. L'addebito diretto sul c/c bancario avveniva solo nel mese di luglio 2018 e solo grazie all'intervento di un'operatrice del call-center alla quale tra l'altro lamentava numerosi disservizi che la linea subiva. In merito alla lentezza di navigazione, la stessa operatrice dichiarava che il contratto attivato prevedeva una Fibra a 30 Mega e non a 100 Mega, mentre il venditore mi confermava che il contratto sottoscritto prevedeva una Fibra a 100 Mega, ed alla richiesta di contratto lo stesso adduceva di non poterla produrla, poiché non in suo possesso ma dell'azienda. L'utente poi nel proseguo ha eccepito il deposito in atti, da parte dell'operatore, della mail avente data febbraio 2017 poiché antecedente alla stipulazione del contratto di cui si discute. Ha evidenziato che in sede di conciliazione semplificata, la società resistente come risarcimento per i danni subiti aveva offerto una cifra che però non veniva accettata dalla stessa, in quanto non ritenuta congrua al disagio subito. In conclusione, ha chiesto al Corecom di condannare l'operatore al pagamento degli indennizzi richiesti, sia per l'errata fatturazione subita che per la mancata erogazione del servizio richiesto in fase contrattuale.

4. Motivazione della decisione

Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento e per quanto discusso in sede di udienza di discussione, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono.

In via preliminare, si dichiara inammissibile la richiesta formulata dall'istante di cui al punto 3) del risarcimento del danno morale ed economico formulata dallo stesso in atti con protocollo n. 0553704, ed eccepita in sede di memoria dalla società resistente, atteso che le pretese risarcitorie ai sensi dell'art. 20 comma 4 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, non possono essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità e quindi del delegato Corecom, risultando di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Sempre in via preliminare viene accolta l'eccezione sollevata dall'istante per la mail depositata in atti dall'operatore atteso che, da un'attenta disamina della stessa si evince una data temporale antecedente ai fatti oggetto della presente controversia.

Premesso quanto sopra, nel presente procedimento l'utente lamenta in relazione al contratto sottoscritto per l'utenze di tipo privato dedotta in controversia, una difforme fatturazione ed una lenta navigazione del servizio internet (fibra) senza circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare alcuna prova documentale comprovante le proprie doglianze. L'utente ha depositato in atti solamente: a) copia probabilmente di un messaggio WhatsApp avuto con l'eventuale da lei dichiarato venditore che in questa sede non può costituire, attesa la natura, documento probante, b) copia della videata del sito My TIM Fisso, attestante l'offerta sottoscritta ed attivata sull'utenza in contestazione ovvero Tim Smart 30 Mega. Pertanto è doveroso precisare che, nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risulti generica e non supportata da alcuna documentazione probante le proprie doglianze, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del favor utentis, per accertare, poi in sede istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi suscettibili di indennizzo a carico dell'istante. Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del procedimento impedendo di fatto, di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze. Entrando nel merito della richiesta di cui al punto 1) la stessa non può trovare accoglimento attese le motivazioni che seguono. In primis, in sede di memoria l'operatore ha depositato in atti, copia del contratto inviato all'istante attestante l'offerta sottoscritta dalla stessa "Tim Smart Casa (30 Mega)" avente prot. n.20511874 del 02/01/2018 e copia della fattura n. RV00557313 del 06/2/2018 prima fattura emessa, comprovante l'attivazione di quanto riportato nel contratto. Nel proseguo inoltre è doveroso evidenziare che in sede di repliche, lo stesso istante ha dichiarato testualmente "...la linea veniva effettivamente attivata il 10/01/2018. Dopo pochi giorni, ricevevo il contratto contenente l'addebito su c/c, che il 03/02/2018 sottoscrivevo e inviavo via fax alla TIM s.p.a.". Pertanto ed in ragione di quanto dallo stesso utente dichiarato, è risultato che, in primis, l'istante ha ricevuto il contratto con evidenza scritta delle offerte proposte ed attivate sull'utenza XXXXXXXX, che ha poi sottoscritto e rispedito all'operatore, approvando quindi quanto in esso contenuto. Per quanto appena trascritto ed atteso quanto sopra dichiarato dall'utente, appare oggi alquanto pretestuosa la richiesta di copia del contratto formulata a suo dire al venditore incaricato Telecom e ribadita nei propri scritti. Altresi, si significa, sempre in riferimento alla lamentata errata fatturazione subita, che non risulta in atti al fascicolo che l'istante abbia mai reclamato tale disservizio, né con evidenza di reclami scritti né tramite il call-center dedicato dell'operatore. L'utente in quest'ultimo caso,

come previsto da normativa Agcom sul punto, avrebbe dovuto evidenziare data e ora delle chiamate effettuate ed indicare anche i codici degli operatori addetti a tale servizio, cosa che nel caso di cui si discute non si è avverata. Ed ancora è bene significare che la società resistente non ha evidenziato alcuna situazione debitoria in capo all'istante, di fatto le fatture sono state tutte pagate. Sul punto si rileva che, l'art.23 della C.G.A della TIM, prevede che i reclami riguardanti importi addebitati in fattura devono essere inviati entro i "termini di scadenza della fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa", evenienza che nel caso in specie, non risulta essersi verificata. Pertanto e per quanto sopra argomentato, attesa la totale assenza di reclami verbali e di quello con data 03/01/2019 indicato dall'utente come effettuato per iscritto, nonché la totale assenza della pertinente documentazione probante in atti, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 2). Inoltre, non dilungandosi oltre, si significa che l'operatore ha dato evidenza delle modifiche apportate all'offerta sottoscritta dall'istante mediante comunicazione preventiva in fattura, secondo quanto previsto dall'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, come da documentazione in atti prodotta e su cui l'istante non ha fatto alcuna replica. Poi ed in riferimento al lamentato disagio inerente la lentezza di navigazione della linea internet, apostrofata dall'istante "no 30 Mega ma 100 Mega" si deve evidenziare quanto segue. Dalla disanima della documentazione in atti depositata, nello specifico dai retro cartellino Siebel relativi all'utenza de qua, vi è conferma di quanto dichiarato dall'operatore. Ovvero la gratuità della Fibra a 100 Mega per tre mesi - servizio Smart Try & BuY (fibra a 100 mega); difatti la stessa risulta attivata nella data del 10/01/2018 e disattivazione nella data del 13/04/2018 allo scadere dei tre mesi. Anche su tale lamentela non risultano formulati dall'istante, né reclami scritti né reclami verbali. Nel proseguo e per l'eventuale disagio sulla lentezza di navigazione della linea è giusto significare quanto segue. Per tale disservizio, l'Autorità ha reso operativo, già dal mese di Ottobre 2010, il sistema Ne.Me.Sys, ovvero il software ufficiale del progetto Misura internet dell'AGCOM, con il quale ogni utente può verificare la qualità del servizio di accesso a internet dalla propria postazione fissa, con contestuale rilascio della certificazione del valore del servizio internet utilizzato. Tale procedura non risulta essere stata eseguita da parte dell'istante, attesa la mancata e dovuta certificazione rilasciata dal sistema Ne.Me.Sys. di cui si discute, in atti al fascicolo. Comunque si significa che, qualora l'istante, attraverso l'utilizzo del sopra citato software, avesse riscontrato per la linea internet in uso, valori discordanti da quanto pattuito contrattualmente, avrebbe avuto unicamente la possibilità, previo inoltro di un debito reclamo all'operatore, di recedere dal contratto senza penali e solo per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa. Difatti, la Delibera Agcom n.244/08/CSP all'art.8 dedicato alla "Verifica della qualità di servizio resa ad uso dell'utente finale" testualmente dispone che: "Qualora l'utente riscontri valori

misurati degli indicatori peggiorativi può presentare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, un reclamo circostanziato all'operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata, rilasciata per conto dell'Autorità. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata". Procedura, che nel caso di cui si discute, non è stata eseguita da parte dell'istante.

DELIBERA

1. Il rigetto integrale dell'istanza della Sig.ra XXXXXXXX nei confronti della Tim S.p.A. per l'utenza di tipo privato XXXXXXXX, per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Palermo, 16/09/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Mafia Annunziata Astone

