



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/454375/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXXX XXXX - TIM SpA (Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

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 cui 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 Regione 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 dell’utente XXXX XXXX , del 07/09/2021 acquisita con protocollo n. 0354596 del 07/09/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il 29.10.2020, l’istante, il sig. XXXX XXXX, descrive di aver sottoscritto un contratto con la Telecom, per i numeri di utenza fissa n. XXXXXXXXX e utenze mobili nn. XXXXXXXXX e XXXXXXXXX, attivando una

tariffa di € 49,90 complessivi, avente ad oggetto l'opzione "nuova tim super mega", oltre "l'opzione mobile, super mobile famiglia e subito mobile", come confermata dalla e-mail ricevuta lo stesso giorno. Detto contratto, è stato poi attivato con l'installazione degli apparecchi il 05.11.2020. Inoltre, su consiglio dell'operatore del centro Tim, su tali offerte sono stati attivati dei servizi a pagamento, gratuiti per il primo mese, e che, come sostenuto, sono stati disdetti successivamente entro lo scadere dei 30 giorni dall'attivazione dei servizi. Da una verifica successiva, lo stesso istante, narra che sin dal primo mese, il gestore ha fatturato costi più alti rispetto a quelli pattuiti contrattualmente (comprensivi dei servizi non richiesti per i ha inoltrato formale disdetta nel termine di 30 giorni). Quanto descritto, creava quindi un notevole disservizio legato all'impossibilità di usufruire dei numeri mobili in oggetto, in quanto il credito risultava sempre insufficiente e il servizio non veniva erogato. Veniva inoltre riscontrato che, nell'offerta nuova tim super mega, veniva attribuito a pagamento il servizio di chiamate illimitate e gratuite verso tutti. Viene infine sottolineato che, a causa di responsabilità del gestore, l'istante non poteva come narrato usufruire delle linee mobili, in quanto recanti sempre credito sotto soglia. Il 10.02.2021 è stata disattivata anche la linea fissa e internet, riattivata solamente dopo la richiesta di GU5. Per le ragioni sopra evidenziate vengono avanzate richieste di indennizzo per mancate risposta ai reclami, per distacco del servizio ingiustificato; per mancato utilizzo dei numeri mobili per oltre un mese, nonchè viene richiesta la regolarizzazione della fatturazione.

Il gestore, Telecom Italia spa, replica nelle sue memorie difensive regolarmente depositate in piattaforma che, da verifiche effettuate, risulta che in data 29.10.2020, tramite negozio, il cliente richiese conversione da Tim Smart Adsl in Tim Super Mega Full . L'offerta, venne attivata il 05.11.2020. A questo profilo, è abbinata una prima opzione compresa nel costo di 29,90€. In tal caso come prima opzione venne inserito il modem Tim Hub in vendita rateizzata in conto Tim. I servizi opzionali inseriti sulla linea dell'istante, con un costo aggiuntivo mensile e senza alcun vincolo di mantenimento, sono: 1) Opzione mobile linea XXXXXXXX 10,00€ al mese; 2) Opzione mobile aggiuntiva linea XXXXXXXX 10,00€ al mese; 3) Opzione Safe Web 5,00€ al mese ed il primo mese gratis; 4) Mondo Disney+ bundle Tim Vision plus per il primo mese gratis, poi 4,99€ mensili; 5) Now Tv & dazn da 29,90€ mensili comprensivi del bonus Tim ed il primo mese gratis. In data 02.12.2020 l'istante chiede la cessazione di Now tv & Dazn e Disney, i quali risultano cessati in data 30.12.2020. Successivamente in data 05.01.2021, fece richiesta di disdetta anche dell'opzione Safe Web e nella medesima occasione venne applicata l'opzione Voce che dà diritto a tutto il traffico illimitato da rete fissa dal costo di 5,00€ mensili e con il primo mese gratuito. Per quanto riguarda Now tv & Dazn e Disney in data 07.01.2021, è stato emesso un rimborso di €30,00 forfettario per i 25 gg in più che il servizio è rimasto attivo da quando ne richiese la cessazione. Rimborso presente nel conto di febbraio 2021. Per quanto riguarda la mancata attivazione del servizio Tim super mobile e Tim super mobile famiglia, dallo stesso gestore viene precisato che sul numero master XXXXXXXX, il servizio venne attivato in data 18.11.2020, a seguito rientro da altro operatore mobile. Sulla sim aggiuntiva recante numerazione XXXXXXXX, venne applicata il 30.11.2020, come chiaramente anche indicato nel conto di dicembre 2020. In entrambi i casi, come di consueto, venne attivata la Subito Mobile, opzione temporanea con le medesime condizioni contrattuali ed economiche della Tim super mobile rimaste attive sino all'attivazione della Tim super mobile. In data 18.11.2020 venne inoltre attivato sulla numerazione XXXXXXXX il servizio Tim Unica, che dà diritto a giga illimitati. Condizione essenziale, affinché il servizio non subisca limitazioni, era che il credito residuo, al rinnovo mensile della promozione, fosse sempre pari o maggiore a €3,00. Il cliente, secondo quanto narrato dal gestore, non si è trovato in questa condizione tanto da ricevere in automatico delle ricariche ricorsive atte a coprire il necessario credito. Si precisa che detti servizi sono stati cessati su richiesta del cliente e le linee mobili non sono più attive con Tim. L'utenza fissa risulta sospesa amministrativamente in data 17.02.2021. Le azioni amministrative risultano corrette in quanto precedute da regolare solleciti di pagamento. Lo stesso gestore telefonica cita quindi a sua difesa l'art. 20 delle C.G.A. rubricato " Sospensione per ritardo pagamento" che stabilisce che : "Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata". L'art. 5 del regolamento in materia di procedure di controversie telefoniche, tra l'altro, evidenzia che l'operatore può sospendere il servizio , nel caso siano verificati ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti". In paci è presente uno scoperto pari ad € 322,41. La telecom Italia spa ribadisce ancora che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarna documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In conclusione, la Tim,

esclude responsabilità contrattuali nella gestione e asserisce pertanto che l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento, chiedendone il rigetto totale.

Dalla descrizione dei fatti, fornita da entrambe le parti in causa, emergono due contraddistinte posizioni. Da parte istante, viene sostenuto come, in relazione all'utenza interessata al contenzioso in discussione, siano state applicate condizioni contrattuali differenti rispetto al contratto sottoscritto, con conseguente aumento dei costi; siano stati sospesi i servizi senza ragione alcuna, così come non siano stati fruiti quelli relativi alle sim mobili, a causa di clausole contrattuali (ricarica minima presente sul conto telefonico pari a 3 euro) non specificate in anticipo. In ultimo, viene richiesto un indennizzo per una mancata risposta al reclamo, in risposta a quanto accaduto. Di contro, il gestore, in memoria, fornisce dettagliati chiarimenti circa i servizi attivati, le forniture prestate e lamenta una sorte debitoria ancora in sospeso, a carico del cliente. Viene osservato che, comunque, in ragione a quanto esposto da parte interessata, l'istante non ha provveduto a fornire riscontri documentali circa le doglianze lamentate. L'esame della documentazione ha determinato che: 1) l'istante non allega alcun reclamo avverso quanto lamentato; 2) lo stesso, non fornisce prova di aver ottemperato ai pagamenti richiesti dal gestore. Di contro, il gestore, produce documentazione attestante il sollecito dei pagamenti relativi ai servizi prestati, determinando, le ragioni della sospensione della linea fissa; produce una welcome lettera con la quale evidenzia l'inizio del rapporto contrattuale, così come allega una nota, riguardante l'attivazione dei servizi mobili. Tale stessa nota, però, nulla fa evincere, circa la condizione, del beneficiario, di possedere un credito minimo di 3 euro sulla sim, per potere fruire a pieno, dei servizi offerti in forma illimitata sulle predette schede mobili. Ne consegue che, risulta legittimata la sospensione del servizio avverso il mancato pagamento delle fatture inviate con tanto di sollecito, da parte del gestore, ma non adeguatamente giustificata la mancata erogazione di altrettanti servizi sulle linee mobili aggiuntive, da parte dello stesso gestore, rendendo plausibile il nocumento all'istante. In risposta alle richieste avanzate dall'istante in questa sede, si può quindi concludere che : 1) l'istante non può beneficiare dei relativi indennizzi, per la mancata risposta ai reclami indirizzati al gestore, in quanto non allega alcuna prova documentale circa un loro precedente invio; non è accoglibile oltremodo la richiesta avanzata dall'istante avverso la sospensione del servizio operata dal gestore ,sulla linea fissa, in quanto la Telecom, ha documentato come tale azione fosse giustificata da una ripetuta posizione di insolvenza, in riferimento ad avvisi di pagamento regolarmente notificati e non ottemperati. Oltremodo, dall'esame della fatturazione allegata da ambo le parti, il gestore fornisce prova di fatturare quanto in suo diritto, aldilà di alcune incongruenze contabili, regolarizzate da successive compensazioni operate, in tempi quasi immediati. Pertanto, non risultano accoglibili le doglianze evidenziate da parte istante. Va invece accolta e indennizzata, la richiesta da parte istante, relativamente al mancato pieno utilizzo delle due schede mobili, regolarmente contrattualizzate, in uno al accordo di vendita. Ciò, in ragione del fatto che le clausole contrattuali applicate, non sono state sufficientemente richiamate nel corso della documentazione trasmessa a parte terza, sì da renderle comprensibili ed ottemperabili, da parte beneficiaria. A compensazione del mancato utilizzo delle due sim, quindi, il gestore opererà lo storno totale delle pretese debitorie vantate in sede di memoria prodotta, nonchè provvederà a ritirare senza alcun onere per l'istante, la pratica di recupero crediti attivata a tal uopo.

DETERMINA

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Gianpaolo Simone