

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/270578/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXX - TIM SpA (Kena mobile)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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 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 dell’utente XXXXXXXXX, del 23/04/2020 acquisita con protocollo n. 0177413 del 23/04/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

Il sig. XXXXXXXXX, (di seguito Istante), in relazione al servizio di telefonia fissa XXXXXXXXX di tipo privato, nell’istanza introduttiva del procedimento descrive i fatti come segue: A seguito di fatture errate, ho provveduto ad aprire una segnalazione all'operatore Tim; in quell'occasione l'operatore mi ha assicurato che avrebbe provveduto sia alla restituzione di euro 92,00 già corrisposti e relativi a servizi non richiesti, sia a correggere le successive fatture. Tuttavia nulla è stato fatto. Pertanto ho provveduto ad inviare un reclamo per il tramite del mio legale. A tale reclamo non ho mai ricevuto risposta ed inoltre, sussistendo un credito a mio favore, non ho corrisposto le fatture di novembre 2018 e dicembre 2018; il 24.12.2018 la Tim ha dismesso la mia linea, arrecandomi gravi disagi. Tale servizio è stato riattivato solamente a maggio 2019 dopo una richiesta di provvedimento urgente a codesto Ufficio. Nonostante la suddetta disattivazione la società Tim ha continuato a fatturare. L’istante ha presentato inoltre repliche alle memorie avversarie. L’istante in ragione di quanto dichiarato chiede: 1) restituzione della somma di euro 92,00 in quando corrisposta e non dovuta per servizi non richiesti; 2) Indennizzo di euro 1.000,00 per il disservizio arrecato; 3) indennizzo per mancata risposta ai reclami; 4) Spese di Procedura

La società TIM S.p.A.(di seguito TIM o operatore) nei propri scritti difensivi rappresenta, in sintesi, quanto segue. Da verifiche effettuate nell’applicativo Siebel CRM e negli altri applicativi in uso TI emerge che l’impianto è attivo dal 29/07/2017, Ubicazione XXXXXXXXX, RG Fibra VDSL (FTTCAB) contratto TIM SMART (Velocità Downstream 100 Mbps/ Velocità Upstream 20 Mbps) TIM SMART INTERNET al costo di euro 39,90/4 settimane Iva inclusa + con opzione VOCE CASA (il cui costo era euro 10,00/4 settimane Iva inclusa) + Modem in Vendita al costo di euro 3,90 in 48 rate con la promo Sconto SMART FIBRA PLUS

valida dal 29/07/17 al 29/07/18. La promo in vigore prevedeva uno sconto di Benvenuto, per due periodi applicato su Fattura Ottobre/2017 e su Dicembre/2017, inoltre i costi all'epoca venivano calcolati su base 4/settimane e fatturazione biperiodale quindi ogni 8. Non risulta che l'istante abbia presentato reclami dalla data di attivazione sino al 13.07.2018, data in cui reclama per la prima volta gli addebiti relativi al servizio Internet Pay. Si precisa che Internet Pay è un servizio che consente di scaricare contenuti e l'addebito avviene direttamente sul proprio Conto TIM. Con l'acquisto online, il riconoscimento della linea ADSL e Fibra di TIM avviene in automatico sia perché viene richiesto l'inserimento del numero di telefono della linea fissa di cui si è titolari e da cui si sta navigando. In un'ottica di trasparenza verso il cliente, il titolare della linea ADSL e Fibra riceve al proprio indirizzo di posta elettronica una comunicazione da parte di TIM con la conferma dell'acquisto o della donazione effettuati e, nel caso degli abbonamenti, delle condizioni del servizio sottoscritto. Infine il titolare della linea, collegandosi al portale self care di Internet Pay e inserendo il numero della linea fissa da cui è collegato, può consultare in autonomia nell'area "I TUOI ACQUISTI" gli acquisti effettuati e disattivare gli abbonamenti. Ogni servizio è disattivabile dal Portale Self care all'indirizzo selfcare.internetpay.tim.it. Nonostante ciò la società convenuta ha provveduto alla cessazione del servizio (dicembre 2018) e ad emettere le note di credito sulle fatture da Giugno a Dicembre 2018. L'importo totale di euro 60,00 (NDC) è stato riutilizzato in questo modo: euro 20,00 sono stati utilizzati a parziale copertura della Fattura Ottobre/2018, gli ulteriori euro 40,00 sono stati utilizzati a parziale copertura della Fattura Dicembre 2018. In data 22/08/2018 il cliente reclama per la cessazione dell'opzione Voce Casa e chiede il Decoder Timvision a rate che viene inviato (v. Welcome Letter Timvision del 27/08/2018), inoltre l'addebito delle rate parte dal Conto di Ottobre/2018. Si evidenzia che l'opzione "Voce Casa" viene cessata il 23/08/2018 (vedi conto settembre 2018). Non si ravvedono responsabilità contrattuali da parte della società convenuta, la quale ha adempiuto ai propri obblighi contrattuali. Come già indicato l'istante non ha presentato nessun tipo di reclamo dalla data di attivazione sino a luglio 2018 (un anno dopo) in merito agli addebiti in fattura. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa", evenienza che non si è verificata nel caso de quo. In merito si rileva che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. La linea è stata sospesa in data 11/12/2018 e riattivata il 11/04/2019, determinata dal mancato pagamento di tutti i conti emessi da settembre 2018 in poi, per un totale di insoluto pari ad euro 1066,73. La sospensione è avvenuta secondo quanto disposto dalla normativa vigente. Le azioni amministrative risultano corrette in quanto precedute da regolare solleciti di pagamento. L'art. 20 delle C.G.A. rubricato "Sospensione per ritardo pagamento" 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". Come prassi ormai consolidata il contratto di utenza telefonica è inquadrabile nello schema del contratto di somministrazione e pertanto la clausola contrattuale che prevede la facoltà del somministrante di sospendere la fornitura nel caso di ritardo pagamento anche di una sola bolletta rappresenta una specificazione contrattuale applicabile in caso di inadempimento dell'utente.

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. L'istante contesta l'errata fatturazione per servizi non richiesti ed a supporto di quanto dichiarato allega copia del reclamo inviato via pec il 23/10/2018 sebbene non ne documenti l'avvenuta accettazione e consegna alla TIM mediante deposito in atti delle relative ricevute pec. In proposito all'errata fatturazione lamentata dall'istante per il servizio "internet Pay" l'operatore nei propri scritti difensivi dichiara di avere ricevuto un primo reclamo il 13/07/2018 e di avere provveduto allo storno dei relativi costi fatturati mediante emissione di note di credito, delle quali, però, non allega copia, che ammonterebbero a complessivi 140,00 euro, come da esigenza 3-32798357188 (allegato TIM). Ora nella considerazione che è incontestata l'errata fatturazione lamentata dall'istante per tale servizio, in parziale accoglimento della richiesta di cui al punto 1) si ritiene che l'operatore sia tenuto, ove non abbia già provveduto, allo storno di tutti gli importi addebitati in relazione al servizio "Internet pay". Riguardo poi alla lamentata sospensione amministrativa della linea avvenuta a dicembre 2018, conseguenza del mancato pagamento delle fatture a partire da settembre 2018, pagamento che risulta tra l'altro ampiamente sollecitato dall'operatore pena la risoluzione contrattuale, si rappresenta che l'istante per non incorrere nella sospensione della linea avrebbe dovuto pagare parzialmente le fatture, al netto dei soli importi contestati perché riconosciuti

come non dovuti. L'utente infatti, ai sensi dell'articolo 4, comma 2, della delibera 664/06/CONS, è tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione. Ne consegue, pertanto, che nessun indennizzo può essere corrisposto in relazione alla richiesta di cui al punto 2) sebbene l'operatore sia comunque tenuto allo storno degli importi fatturati nel periodo interessato dall'assenza di erogazione del servizio. Riguardo poi alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo di cui al punto 3), nella considerazione che l'operatore nei propri scritti dichiara di avere ricevuto, riguardo agli addebiti contestati per il servizio Internet Pay, un primo reclamo il 13 luglio 2018 e che asserisce di avere provveduto alla relativa disattivazione il 26 dicembre 2018, si rileva un ritardo nel riscontro al reclamo, pertanto, in accoglimento della richiesta di indennizzo relativa, l'operatore è tenuto a corrispondere, in applicazione dell'art. 12 comma 1, della delibera 347/18/CONS, un indennizzo nella misura massima prevista di euro 300,00. Infine, la richiesta di cui al punto 4) spese di procedura, non è accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/04/2020, è tenuta a ricalcolo della posizione amministrativo contabile dell'istante mediante lo storno di tutti gli importi addebitati in relazione al servizio "Internet pay" e di tutti gli importi fatturati in relazione al periodo interessato dalla sospensione del servizio, dicembre 2018 /maggio 2019. La società TIM SpA è tenuta, inoltre, a corrispondere un indennizzo di euro 300,00 (trecento/00) ai sensi dell'art. 12 comma 1, della delibera 347/18/CONS.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Gianpaolo Simone