DETERMINA
Fascicolo n. GU14/416752/2021

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;

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";

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'Autorita 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 20/04/2021 acquisita con protocollo n. 0188264 del 20/04/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, sig. XXXX XXXX , descrive che in data 03/08/2019, stipulava un nuovo contratto con Tim S.p.A, finalizzato al passaggio dall'offerta commerciale "TIM SMART INTERNET" al nuovo profilo tariffario "TIM SUPER MEGA", con canone di euro 35,00/mese e consegna dell'apparecchio "FRITZ!Box" . In data 21/08/2019, il Gestore procedeva al recapito del modem "TIM HUB" mai richiesto. L'abuso operato da Tim S.p.A. mi costringeva alla restituzione, a mie spese, dell'apparecchio erroneamente consegnatomi con un costo a mio carico di € 11,58. In data 27/08/2019 la Telecom provvedeva a recapitare l'apparecchio "FRITZ!Box", senza che però fosse attivato all'attivazione il nuovo profilo tariffario "TIM SUPER MEGA", determinando:

1) l'impossibilità ad attivare la connessa offerta "TIM SUPER OPZIONE MOBILE" in promozione ad euro 10,00/mese sulle mie due linee mobili, con perdita di sconto pari ad euro 40,00 (euro 5,00/mese x 2 utenze mobili x 4 mensilità); 2) l'emissione di canoni maggiorati; nel dettaglio, venivo arbitrariamente assoggettato al pagamento di fatture pari ad euro 47,41/mese in luogo di euro 35,00/mese, con maggiori importi a mio carico pari ad euro 65,00 circa . Il profilo tariffario richiesto in data 03/08/2019 veniva quindi attivato solo a far data dal 01/01/2020, con un ritardo di ben 128 giorni decorrenti dalla data di consegna del "FRITZ!Box". La Telecom, nonostante quanto evidenziato, si limitava alla mera – nonché tardiva - operazione contabile di ricalcolo delle somme addebitate, senza corrispondere il previsto indennizzo per la ritardata attivazione del profilo tariffario. ed attivava una fatturazione di un doppio modem, giustificandola come "rata modem", mai richiesto né posseduto. Ciò comportava e continua a comportare un aggravio di costi, a mio carico, pari a complessivi euro 240,00 (euro 5,00 per 48 rate) – . A far data dal 21/10/2020 Tim S.p.A. effettuava, in assenza di sottoscrizione di nuovo contratto d'abbonamento, l'attivazione di nuovo profilo tariffario non richiesto "NUOVA TIM SUPER MEGA", cagionando peraltro l'addebito di due nuove voci di costo non preventivate in fase di stipula contrattuale e verosimilmente connesse all'arbitraria variazione dell'offerta operata dal gestore: - addebito di euro 14,99 a titolo di "TIM SUPER rata residua costo di attivazione" - addebito di euro 2,49 a titolo di "rata addebito SMART modem wi-fi 43/48", sino a quel momento presente a titolo gratuito. Sin dall'agosto del 2019, venivano effettuate una miriade di segnalazioni al servizio clienti, nonché formali scritti del 24/08/2019, 30/09/2019, 16/01/2020, 23/03/2020, 13/09/2020 e del 29/09/2020 , finalizzati a lamentare nel dettaglio tutti gli inadempimenti contrattuali posti in essere da Tim S.p.A, ma tali reclami non sono mai stati né tempestivamente, né correttamente gestiti. Ad oggi le richieste avanzate sono quelle relative a : 1) Indennizzo per RITARDATA ATTIVAZIONE DEL PROFILO TARIFFARIO " TIMSUPER MEGA", ex Art. 4 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS in combinato disposto con l'Art. 9dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 27/08/2019 al 01/01/2020, per un totale di 128 giorni computati alla diaria giornaliera di euro 2,50; 2) - Indennizzo per ATTIVAZIONE DEL PROFILO TARIFFARIO NON RICHIESTO "NUOVA TIM SUPER MEGA", ex Art. 9 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal21/10/2020 ad oggi, per un totale di 182 giorni computati alla diaria giornaliera di euro 2,50; 2) Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 07/10/2019 ad oggi, per un totale di 562 giorni computati alla diaria giornaliera di euro 2,50 fino ad un massimo di euro 300,00; 3) Ripetizione integrale delle somme addebitate a titolo di "rata modem", per l'importo complessivo di euro 240,00 (euro 5,00/mese per 48 rate); 4) Ripetizione della somma di euro 14,99 a titolo di "TIM SUPER rata residua costo di attivazione"; - Ripetizione delle maggiori somme corrisposte a causa dell'impossibilità ad attivare l'offerta in promozione "TIM SUPER OPZIONE MOBILE", con perdita di sconto pari ad euro 40,00 (euro 5,00/mese x 2 utenze mobili x 4 mensilità); 5) Ripetizione della somma di euro 2,49 addebitata a titolo di "rata addebito SMART modem wi-fi 43/48"; -6) Rimborso per spese di procedura, quantificate in euro 100,00.

Le memorie difensive della Telecom Italia spa sostengono che in riferimento alla presente istanza di definizione,da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che in data 3/8/19 l'istante, attraverso ilnostro sito internet, chiede la variazione da Tim Smart a Nuova Tim Super Mega. Sul rapporto di lavorazione,l'OL di variazione da Tim Smart a " Nuova Tim super Mega ", emesso il 15.08.2019 rimane in emesso perun lungo periodo e dopo vari solleciti al delivery e apertura Ticket del 4.11.2019 , l'OL viene espletato il 13.1.2020. Anche se l'espletamento avviene in ritardo, l'offerta parte in maniera retroattiva dal 21.08.2019 e sul conto di Febbraio 2020 è presente il ricalcolo delle offerte con cessazione Tim Smart e attivazione NuovaTim Super a partire dal 21.8.2019. In data 24/8/19 l'istante inoltra un reclamo per la consegna di un modem errato e chiede il rimborso delle spese postali sostenute per la sua restituzione, il reclamo è definito fondato con lettera del 2/11/19 e l'accredito di euro 11,58. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilitàcontrattuali della Telecom Italia S.p.A., in quanto nonostante il ritardato nell' espletamento della variazione offerta, comunque il sistema ha fatto decorrere la Nuova Tim super dal 21.8.2019, entro il termine di 10 gg previsti per l'attivazione dall'emissione dell'OL del 15.8.2019. Il ricalcolo del rimborso dei canoni Tim Smarte l'addebito della Nuova Tim Super è stato fatto in automatico dal sistema come risulta sul Conto di Febbraio2020 allegato, pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanzanon merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

Dall'analisi di tutta la vicenda e dei relativi documenti trasmessi in allegato, si ritiene che le richieste avanzate nel formulario, da parte dell'istante, non appaiono condivisibili rispetto a quanto previsto dal Regolamento in materia di controversie telefoniche, esteso dall'Autorità Garante in materia. Ciò in ragione del fatto che, così

come anche ampiamente dimostrato, nell'esposizione delle memorie difensive da parte del gestore, il ritardo nell'attivazione del servizio richiesto, è stato compensato, come previsto già nella carta dei servizi in favore del cliente, dall'effettuato rimborso economico, in luogo di uno storno in fattura. Ciò elimina (almeno in parte) l'oggetto del contendere. Il gestore, così agendo, ha reso retroattivo l' effetto contrattuale, senza creare ulteriori disagi al cliente, che comunque, non ha subito, alcuna discontinuità nel servizio. Ancora, suscitano perplessità, i calcoli esposti circa eventuali altri rimborsi da ricevere per questo cambio di tariffazione che è stato messo in atto con ritardo, causando, a dire dell'istante, dei danni collaterali, quali ad esempio, la perdita dello sconto promesso. Eventuali danni subiti, non possono essere valutati in questa sede e pertanto vanno stralciati, così come da Regolamento. Tra l'altro, a proposito della richiesta di indennizzi circa l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto, si evidenzia che, è nei fatti, che, il gestore si è limitato a rinominare commercialmente, l'offerta proposta, senza cambiarne i contenuti contrattuali. Non può trovare accoglimento, ancora, la richiesta relativa al rimborso delle rate addebitate per l'acquisto del secondo 2 modem, tra l'altro restituito ed inviato per errore dal gestore, in quanto lo stesso istante non ha documentato l'eventuale arco temporale, per il quale è stato assoggettato a questo pagamento, rendendo vana ogni pretesa. E' casomai da accogliere la richiesta avanzata dallo stesso istante circa il rimborso dei 14,99 euro addebitati per l'attivazione della nuova scheda, essendo la stessa già operante sulla stessa numerazione. E' parimenti da accogliere, infine, la richiesta di indennizzo avanzata dall'istante per la mancata risposta ai reclami, inoltrati al gestore, per segnalare le discrasie riscontate in fattura. Agli atti, infatti, risulta che il gestore, si sia limitato a rispondere soltanto alle note inviate per la spedizione del modem errato, dando, tra l'altro, pienamente ragione al cliente, ma nulla risponde per il resto. Per tale inadempienza viene quindi riconosciuta, all'istante, la somma di euro 300,00 quale massimale previsto nell'allegato A alla DELIBERA 347/18/cONS ART 12, COMMA 1. Complessivamente, l'indennizzo che dovrà essere corrisposto all'istante, da parte del Gestore è pari quindi a 315,00 euro.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/04/2021, è tenuta a corrispondere, all'istante XXXX XXXX, la somma di 315,00 euro per le ragioni esposte nelle motivazioni di questo provvedimento. Il Pagamento, della predetta somma, dovrà avvenire entro 60 gg dalla pubblicazione di questo atto, mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx , già indicate, dal proponente odierno, nel corpo dell'istanza presentata.

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