DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/190663/2019

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 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 XXXXXXXXX, del 17/10/2019 acquisita con protocollo N. 0444919 del 23/10/2019

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 mobile, utenza XXXXXXXXX, di tipo privato, nell’istanza introduttiva del procedimento, rappresenta, in sintesi, quanto segue. In data 2.7.18 si rivolge a TIM e chiede di poter pagare in unica soluzione il telefono acquistato a maggio 2017. In pari data TIM, arbitrariamente, senza che alcuna richiesta fosse mai stata avanzata in tal senso e senza avvisare, disattiva la promozione che prevedeva l’utilizzo di 2 Gb al mese di traffico dati, promozione che, come confermato dal call center di Tim, era completamente indipendente dalla promozione relativa all’acquisto del telefono, tanto che è stata attivata successivamente. Tale servizio di Giga aggiuntivi è stato richiesto, in quanto il contratto offerto da TIM non era assolutamente in grado di soddisfare le esigenze, dal momento che prevedeva una linea dati di piccolissima capacità. L'arbitraria disattivazione è stata scoperta solo in data 13.7.18, quando la linea dati non risultava più attiva. Segnalato subito il disservizio, il servizio clienti comunicava l'imminente attivazione di un servizio di “emergenza” che gli avrebbe consentito di riutilizzare il traffico dati. Servizio che, purtroppo, non si è mai attivato, tanto si è visto costretto a sollecitare il ripristino immediato della linea. senza, tuttavia, ottenere alcun risultato. Dal momento che le pec rimanevano senza riscontro contattata, quindi, il call center di Tim e l’operatore comunica laconicamente che la promozione non poteva più essere attivata; nonostante le richieste, nessuna informazione veniva fornita circa lo stato attuale della linea dati o delle promozioni attive sul numero interessato. Anche in data 15.9.18 il servizio dati è stato nuovamente sospeso dal momento che aveva esaurito il traffico disponibile. Nonostante la pec in pari data, è sempre rimasto disservito, tanto che si è visto costretto a rivolgersi ad altro operatore. Ma vi è di più, dal momento che quando veniva disattivato il traffico dati, inspiegabilmente si verificava anche un blocco del funzionamento della linea

telefonica che, per un certo periodo di tempo non gli consentiva di ricevere chiamate e/o sms. Svolge attività di tassista e, nel luogo dove esercita, le telefonate non vengono smistate da un centralino, ma i clienti contattano direttamente e personalmente l'autista scelto. Fermo restando che tale promozione era stata richiesta proprio perché il traffico dati abbinato al suo contratto non era idoneo a soddisfare le sue esigenze, non vi è chi non veda che l'unilaterale determinazione di TIM di disattivare la promozione, e la decisione di non riattivarla o di consentirgli di attivarne altre, ha comportato un disservizio ed un grave danno perché ha perso numerosi clienti che non sono riusciti a contattarlo proprio nel pieno della stagione lavorativa. Disservizio che, peraltro (e forse è la circostanza che lascia più interdetti) è stato accompagnato da una totale assenza di comunicazioni tra il cliente e la società, tanto che, nonostante le numerose e continue richieste, non sono mai state comunicate le promozioni attive sulla linea né la quantità di traffico dati a sua disposizione. Ha cercato numerosissime volte di confrontarsi con qualcuno per cambiare piano e per aderire ad una proposta che fosse aderente alle proprie necessità, ma la società non ha mai fornito alcuna risposta. Inoltre non è mai stata data alcuna risposta ai reclami. Ha subito passivamente un errore della società, senza che questa sia intervenuta in alcun modo per risolvere la problematica, e non è stato nemmeno reso edotto delle caratteristiche del proprio piano tariffario né messo nella condizione di trovare un altro piano più idoneo. L'istante in ragione di quanto dichiarato chiede: 1) indennizzo per assenza di linea dati; 2) indennizzo per malfunzionamento della linea voce; 3) indennizzo per mancata risposta ai reclami; 4) indennizzo per errate informazioni commerciali; 5) indennizzo per modifica delle condizioni contrattuali;

TIM SpA (di seguito TIM o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che in data 21.05.2017 il Cliente attiva l'offerta rateizzata ET99 PROMO TEL 20 30 MESI che prevede l'acquisto di un terminale con 30 rate mensili da euro 20. Contestualmente si attiva l'offerta dati 2 Gb gratis per tutta la durata della rateizzazione. Sulla linea era già presente l'offerta Tutto Compreso Unlimited con chiamate ed sms illimitati verso tutti, 250 minuti di traffico internazionale verso Europa e Usa e 4 Gb al mese. In data 02.07.2018 il Cliente contatta il servizio Clienti 119 per chiedere la cessazione anticipata dell'offerta Promo Tel 20 30 mesi. A seguito di tale cessazione viene così cessata anche l'offerta 2 Gb gratis collegata alla rateizzazione. In data 13.07.2018 il cliente reclama la disattivazione dell'offerta 2GB gratis e gli viene attivata in fase di gestione del reclamo l'offerta gratuita PROVA TIM con 22 Gb gratis per la navigazione. Offerta riattivata il 13.08.2018, il 01.11.2018 e il 02.12.2018. In data 28.08.2018 il reclamo viene chiuso confermando che l'offerta 2GB gratis era legata alla rateizzazione e non è riattivabile. Si tenta di contattare il Cliente ma senza esito e allora si invia sms con info di reclamo non accolto. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in quanto la cessazione dell'offerta è avvenuta correttamente in quanto si trattava di un'offerta propedeutica e collegata all'offerta rateizzata. Per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, deve prendersi in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento. Si precisa che nessun pregiudizio è stato arrecato all'istante, anzi risulta che all'istante sia stata attivata l'offerta gratuita Promo Tim con 22 GB per la navigazione a differenza della precedente che ne prevedeva solo 2GB.

Alla luce dell'istruttoria svolta le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. Nel merito l'Istante contesta, a seguito della propria richiesta di pagamento in un'unica soluzione del telefono acquistato con offerta ET99 PROMO TEL 20 in 30 MESI, l'arbitraria disattivazione dell'offerta che prevedeva l'utilizzo di 2 Gb al mese di traffico dati, promozione che asserisce, contrariamente a quanto dichiarato nei propri scritti dall'operatore, sia stata completamente indipendente dalla promozione relativa all'acquisto rateizzato del telefono, perché attivata successivamente. Ora, nella considerazione che l'operatore ha dichiarato la gratuità dell'offerta dati 2 Gb mensile, circostanza questa non smentita da parte Istante, perché collegata all'acquisto rateale del terminale, appare dubbia l'indipendenza di tale promozione gratuita rispetto all'acquisto del terminale tanto più che l'istante non ha dimostrato, in alcun modo, tale asserita circostanza, impedendo di fatto, in questa sede, la verifica della fondatezza delle pretese. Non risulta quindi assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"; Nel caso in esame, la mancata allegazione in atti, da parte dell'istante, di elementi probanti sufficienti, non consente una valutazione

della condotta posta in essere dall'operatore ai fini di riconoscerne eventuali responsabilità riguardo ai disservizi lamentati. Posto quanto sopra, le richieste di cui ai punti 1), 2), 4) e 5) non possono trovare accoglimento. Riguardo alla richiesta di cui al punto 3) indennizzo per mancata risposta ai reclami, nella considerazione che l'istante dichiara di avere reclamato il 13/07/2018 la disattivazione dell'offerta 2Gb, circostanza questa confermata nei propri scritti dall'operatore, e che lo stesso, sebbene abbia dichiarato di avere attivato, in fase di gestione del reclamo, l'offerta gratuita PROVA TIM con 22 Gb gratis per la navigazione e di avere in data 28.08.2018 chiuso il reclamo, confermando che l'offerta 2GB gratis era legata alla rateizzazione e non riattivabile, inviando un sms con info di reclamo non accolto, non ha fornito prova di avere posto in essere tali adempimenti, in ossequio a quanto disposto con delibera 179/03/CSP, in particolare con l'art. 8, comma 4, secondo cui "In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti.", pertanto è tenuto a corrispondere un indennizzo, calcolato nella misura massima di euro 300,00, ai sensi dell'art. 12 della delibera 347/18/CONS.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/10/2019, è tenuta a corrispondere un indennizzo di euro 300,00 (trecento/00), ai sensi dell'art. 12 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