

DETERMINA N. 13/2022 Fascicolo n. GU14/487194/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ~~ANALISI~~ **ANALISI** - 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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS:

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza dell'utente Lea Armonio, del 30/12/2021 acquisita con protocollo n. 1 del 30/12/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in relazione all'utenza di tipo privato, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue: a) il 27 maggio 2021 stipulava un contratto con Tim; b) già dalle prime fatture riscontrava divergenze fra gli importi pattuiti e quelli effettivamente applicati; c) faceva presente la situazione mediante reclami telefonici

il 21 luglio 2021 ed il 21 agosto 2021; d) in particolare, il canone della Nuova Tim Super Mega è stato addebitato per la somma di euro 24,90 mensili anziché per quella, concordata, di 14,90 euro al mese per i primi 24 mesi; e) il 20 settembre il gestore chiariva che la somma di 24,90 euro si componeva della tariffa, scontata, di 14,90 euro mensili e della somma di 10 euro mensili a titolo di costo di attivazione, nonostante tale ultimo importo, nel contratto, risultasse “incluso”; e) non sono neppure dovuti i 5 euro mensili per l’opzione voce, che era stata disdetta il 21 luglio 2021. In base a tali premesse, l’istante chiede: I) il riaccredito in fattura di quanto pagato in esubero; II) l’applicazione, pro futuro, della tariffa di 14,90 euro per i primi 24 mesi.

L’operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue: 1) il 4 giugno 2021 cambiava il profilo tariffario, con l’attivazione di NUOVA TIM SUPER MEGA con fibra HTTC, al costo di 24,90 euro al mese, oltre al costo di 5 euro mensili per il modem, per un totale di 29,90 euro/mese; 2) il piano tariffario prevede che il canone ammonta a 14,90 euro pr i primi 24 mesi, poi 24,90 euro, oltre al contributo di attivazione di 10 euro per 24 mesi, oltre a 5 euro per il modem per 48 rate; dal 49° mese, è previsto solo il canone di abbonamento a 24,90 euro mensili; 3) al reclamo del 21 agosto 2021 viene inviato riscontro scritto il 21 settembre 2021; 4) dal 21 agosto 2021 viene cessata l’opzione VOCE gratuita per il primo mese. In base a tali premesse, l’operatore chiede il rigetto della domanda.

In via preliminare va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine ai costi applicati per il servizio voce, considerato che l’operatore, non contraddetto dall’istante, ha dichiarato di aver cessato la relativa opzione nell’agosto 2021, quindi poche settimane dopo la conclusione del contratto e comunque nei termini previsti per la gestione del recesso dal c.d. Decreto Bersani, tenuto conto che l’istante stesso dichiara di aver chiesto la disdetta dell’opzione voce il 21 luglio 2021. Nel merito, la domanda può essere parzialmente accolta come di seguito specificato. La documentazione versata agli atti del fascicolo da entrambe le parti, riguardante l’offerta cui l’istante aveva aderito, alla voce “NUOVA TIM SUPER MEGA” (attualmente, riferisce il gestore, denominata Tim Premium Mega), indica come importi a carico del cliente la somma di 24,90 euro con incluso sia internet illimitato, sia il contributo di attivazione, che avrebbe avuto il costo complessivo di 240 euro, rateizzato in 24 rate da 10 euro ciascuna. L’offerta prevede poi il costo di 5 euro per il servizio voce, gratuito per il primo mese, e la rata del MODEM TIM HUBE a 5 euro mensili. Inoltre, il paragrafo intitolato “Informazioni su offerta TIM SUPER” specifica che l’offerta, per i primi 24 mesi, è in promozione a 14,90 euro mensili e che il costo di attivazione, di 240 euro, “è incluso nella tua offerta”. Il contratto prevedeva quindi espressamente che il contributo di attivazione non era in alcun modo dovuto, e ciò lo si argomenta non solo da quanto chiaramente riportato in due diversi punti dell’offerta, come sopra riportati, ma anche, indirettamente, dalla previsione riguardante i costi del modem, in relazione ai quali nell’offerta si specifica chiaramente che il costo di 240 euro “è dilazionato per 48 mesi”, senza alcun riferimento a “costi inclusi”. Per questi motivi, si ritiene che la domanda di rimborso di quanto corrisposto per i costi di attivazione meriti accoglimento. Per gli stessi motivi, merita accoglimento la richiesta di applicazione del canone scontato di 14,90 euro mensili per l’offerta TIM SUPER MEGA, per i primi 24 mesi di vigenza del contratto. Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell’art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell’equità e, quindi, devono tenere indenne l’istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell’importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell’istanza di definizione fino al saldo effettivo. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 30/12/2021, è tenuta a - applicare il canone di 14,90 euro mensili per l’offerta TIM SUPER MEGA per i primi 24 mesi di vigenza del contratto; -rimborsare all’istante gli importi corrisposti riguardanti il contributo di attivazione. Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all’importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo. Il rigetto delle altre domande. Spese di procedura compensate.

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
Simonetta Silvestri