

DETERMINA Fascicolo n. GU14/91989/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gxxx G. - TIM xxx (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’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante

l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Gxxx G., del 04/03/2019 acquisita con protocollo n. 0093017 del 05/03/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante ha assunto: " L'istante effettua migrazione a Telecom a Dicembre 2017 sottoscrivendo contratto SMART TIM CASA (di cui abbiamo copia cartacea) con chiamate fissi e cell. illim. E ADSL. Appena perviene

la prima fattura, l'istante si accorge che era stato attivato un pacchetto diverso rispetto a quello sottoscritto, nello specifico SMART TUTTO VOCE; che ha un costo superiore!!! L'istante sporge immediatamente un primo reclamo in data 18/2/2018 dove fa presente l'errata attivazione di un servizio mai richiesto. Continuano

a pervenire ulteriori fatture e nessun tipo di riscontro da Telecom in merito al reclamo e in merito a un possibile

storno o rettifica delle fatture. Invia un ulteriore reclamo il 24/5/2018 dove fa presente la stessa problematica, che a tutt'oggi non è stata risolta e non si è ricevuto alcun riscontro ai vari reclami inviati. Le fatture comunque

sono tutte state saldate anche perché è attiva la domiciliazione bancaria!!!!" Su quanto assunto, nel formulario

e nei successivi scritti difensivi ha chiesto: Rimborso delle somme pagate e non dovute per 103,61 euro; -

Indennizzo per mancata risposta ai reclami per 300,00 euro; - Indennizzo per attivazione profilo tariffario non

richiesto per 912,50 euro; - Riconoscimento delle spese sostenute per la controversia."

Telecom, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione allegata nella quale ha precisato quanto segue: "Si osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate e del tutto sguarnite di prova. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo

apodittico. In particolare, il Sig. Gxxx non ha prodotto il contratto sottoscritto, da cui possano evincersi le condizioni contrattuali e tariffarie asseritamente pattuite e la conseguente pretesa applicazione di condizioni difformi dalle stesse. Ciò premesso, è in primo luogo opportuno precisare che in data 29 novembre 2017 è stato emesso ordinativo di rientro in TIM della linea n. 06.9813871, con profilo TIM Smart, più l'opzione Smart Voce Casa, con invio della relativa lettera contrattuale in data 30 novembre 2017 (Doc. 1). Tuttavia, il rifiuto opposto dal cliente alla consegna del modem, ha impedito l'attivazione del servizio Adsl, con conseguente attivazione, in data 20 dicembre 2017, della sola offerta Tutto Voce (cfr. fattura n. 2/2018, Doc. 2), conformemente alle condizioni contrattuali dell'offerta TIM Smart, le quali prevedono espressamente che: "...se l'attivazione dell'ADSL non va a buon fine per motivi tecnici, verrà attivata la sola componente voce con l'offerta "TUTTO VOCE" che prevede, a fronte di un abbonamento di € 29,00 IVA inclusa ogni 4 settimane, comprensivo della Linea Telefonica di casa, telefonate verso numeri fissi nazionali (locali ed interurbane) e verso cellulari nazionali incluse e illimitate. Potrai comunque recedere dall'offerta "TUTTO VOCE", secondo i termini e le modalità previste dalle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico". Circostanza peraltro già comunicata da TIM con lettera di risposta del 22 marzo 2018 (Doc. 3). È stato pertanto possibile, per cause imputabili esclusivamente al cliente, attivare il servizio Adsl solo in data 3 aprile 2018 (cfr. fattura Maggio 2018, Doc. 4). È dunque evidente che la condotta di TIM è stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti e che tutti gli importi addebitati risultano corretti e integralmente dovuti. Con riguardo poi alla richiesta di indennizzo per la pretesa mancata risposta ai reclami, occorre rilevare come il Sig. Granata non abbia in alcun modo provato di aver effettivamente trasmesso a TIM alcun reclamo o segnalazione, requisito indispensabile ai fini della corresponsione dell'indennizzo. Ad ogni buon conto, l'esponente società ha sempre fornito pronto ed esauriente riscontro all'istante, sia telefonicamente che per iscritto (cfr., tra le altre, Doc. 5), fermo restando peraltro che, per costante orientamento di codesto Corecom, in presenza di reclami reiterati aventi il medesimo oggetto, l'operatore può fornire un'unica risposta cumulativa in forma scritta. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito Corecom di rigettare l'avversa istanza perché, nel merito, infondata in fatto e in diritto.

L'istante lamenta l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto e chiede la liquidazione del relativo indennizzo dal 25.12.2017 al 25.12.2018. In primis è bene evidenziare che l'inadempimento contestato non attiene all'attivazione di un profilo tariffario non richiesto. L'opzione "Tutto Voce" difatti, rientra quelle attivabili con il profilo tariffario TIM SMART. Detto ciò, nel merito si osserva che, in base alla direttiva

generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom n.179/03/CSP e secondo

il consolidato orientamento dell'Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore

deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo. Spetta dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito all'attivazione dei servizi richiesti nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili. Orbene, nel caso in esame, Telecom non ha dimostrato le ragioni tecniche che hanno impedito l'attivazione dell'opzione "TIM SMART CASA" essendosi limitata ad affermare che il cliente avrebbe rifiutato la consegna del modem necessario. Stante quanto sopra, e considerato che l'operatore ha continuato a mantenere fino alla data del 2.4.2018 (giusta

fattura in atti depositata dal gestore) l'opzione "TUTTO VOCE" deve riconoscersi all'istante, per analogia, un

"indennizzo per un profilo tariffario non richiesto" per il periodo dal 20.12.2017 (prendendo come riferimento

la fattura del 6.2.2018 depositata dal gestore) sino alla data del 2.4.2018 data in cui dalla fattura in atti si evince la sostituzione dell'opzione "TUTTO VOCE" con quella "TIM SMART CASA", per un totale di 103 giorni con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione, ai sensi dell'art. 9, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS e ss.mm.ii., di una somma complessiva pari ad € 257,5. L'utente ha, altresì, diritto alla restituzione delle somme corrisposte in eccedenza rispetto all'offerta sottoscritta. Dal riepilogo dell'offerta economica allegata al contratto in atti, emerge che il costo dell'opzione TIM SMART CASA avrebbe dovuto essere di complessivi € 29,90 mensili + iva. Non rinvenendosi agli atti alcun reclamo, la domanda di liquidazione dell'indennizzo da "mancata risposta al reclamo" viene rigettata. Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo compensare le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

DETERMINA

- TIM xxx (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 04/03/2019, è tenuta a corrispondere la complessiva somma di € 257,5 ai sensi dell'art. 9, comma 2, dell'Allegato "A" alla Delibera n.73/11/CONS e ss.mm.ii. maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, a mezzo assegno intestato all'istante e da recapitarsi presso l'ultimo indirizzo di fatturazione. TIM Spa è, altresì, tenuta a rimborsare all'istante le somme corrisposte in eccedenza rispetto all'offerta sottoscritta.

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
Roberto Rizzi

F.TO