

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/102207/2019

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 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 26/03/2019 acquisita con protocollo N. 0131228 del 26/03/2019

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 all’utenza XXXXXXXXXXXX di tipo privato, nell’istanza introduttiva del presente procedimento descrive i fatti come segue. Titolare della linea telefonica XXXXXXXXXXXX attiva dal 9.3.2016 con l’abbonamento internet senza limiti e recentemente cessata, richiede al gestore il rimborso, a far data dal 27 giugno 2017 e sino alla data di cessazione della linea (avvenuta in data 20 febbraio 2018), delle somme ingiustamente addebitate per la riduzione del periodo di fatturazione da 30 a 28 giorni mantenendo identico il costo dell’offerta sui 28 giorni, che era pari ad euro 22,90 mensili. Il che costituisce pratica commerciale scorretta. In data 18 marzo 2019 si è svolta la conciliazione conclusasi negativamente per mancata comparizione dell'operatore. L’istante in ragione di quanto dichiarato chiede: 1) il rimborso integrale delle somme addebitate ingiustamente nelle fatture dal 27 giugno 2017 al 20 febbraio 2018 per la riduzione del periodo di fatturazione da 30 giorni a 28 giorni; 2) indennizzi previsti dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/ CONS per la mancata risposta al reclamo del 30 marzo 2018; 3) euro 150,00 per spese procedura.

TIM SpA (di seguito TIM) nei propri scritti difensivi dichiara, in sintesi, quanto segue. Si eccepisce, in via preliminare la carenza di legittimazione attiva dell’istante, in quanto come desumibile dalla fattura allegata nel periodo oggetto della contestazione l’utenza risulta attiva a nome del sig. XXXXXXXXX, e risulta volturata a nome dell’istante a partire dal 30.09.17, successivamente al periodo oggetto della presente istanza. Al solo fine di evitare decadenze, con la presente memoria, si rileva che da verifiche effettuate nell’applicativo Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che l’utenza in contestazione è stata sottoposta a variazione contrattuale. Infatti con l’invio della fattura di febbraio 2017 (a nome del sig. XXXXXXXXX), la società convenuta ha informato, con comunicazione importante, tutti i clienti del cambio di manovra tariffaria a partire dal 01.04.2017, la quel prevedeva la variazione dell’emissione delle fatture da mensile a 28 giorni. L’art. 70,

comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, prevede che gli operatori hanno la facoltà di modificare le proprie offerte sul mercato, purché rispettino gli adempimenti stabiliti nella predetta norma (comunicazione all'utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora l'utente non accetti le nuove condizioni). Pertanto, qualora l'operatore abbia adempiuto al disposto di cui all'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, la rimodulazione è da ritenersi legittima e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente, è quello del recesso senza penali. Ebbene, risulta pacifico che il contratto in essere tra le parti è stato oggetto di un'apposita modifica decorrente dall'1 aprile 2017, adottata ai sensi dell'art 70, comma 4 del D.lgs. n. 259/2003 e sottoposta alla preventiva approvazione dell'Autorità di settore, e comunicata agli utenti, compreso l'istante, come dimostra l'apposita sezione denominata "Comunicazione Tim per te", contenuta nel conto febbraio 2017. Tale comunicazione prevedeva l'opportunità per il cliente di esercitare per tempo il proprio diritto di recesso, e quindi le doglianze sollevate dall'istante devono ritenersi infondate. Si ritiene che le modifiche in parola sono avvenute, dunque, nel pieno rispetto di quanto previsto dall'art. 70 comma 4 del D.lgs. 259/2003 e dall'art. 5 della delibera Agcom n. 179/03/CSP e pertanto, nessun inadempimento e/o inesatto adempimento può essere ascritto al riguardo nei confronti dell'operatore. Non, avendo l'istante esercitato il diritto di recesso dal contratto relativamente all'utenza in contestazione, ha soggiaciuto automaticamente alle nuove condizioni contrattuali adottate dalla Telecom Italia S.p.A. a partire dal 01 Aprile 2017, e non ha quindi alcun titolo per reclamare l'addebito degli importi oggetto di adeguamento contrattuale. Appare evidente la perfetta estraneità della società convenuta alla vicenda de quo, essendosi limitata a dare esecuzione alle clausole contrattuali regolanti il rapporto di fornitura, incluso l'art. 13 delle C.G.A. nonché l'art. 12 delle condizioni generali di contratto Servizi di Fonia e disabilitazione ("Tim ha facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche, sia nella tipologia che nella misura e nella struttura dei corrispettivi e degli oneri a carico del cliente comunque denominati, come anche di variare le condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei servizi, dandone comunicazione al cliente con almeno 30 giorni di anticipo e assicurando al cliente per tale periodo di tempo, il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione") e risultando, pertanto, infondata la domanda dell'istante. In proposito, si evidenzia che la Delibera Agcom n. 121/17/CONS ha obbligato gli operatori di telefonia alla tariffazione mensile unicamente pro futuro, infatti la società convenuta adeguandosi a quanto stabilito dalle Delibere di cui sopra ha comunicato con l'invio della fattura n. 01/2018 a tutti i clienti il ritorno della fatturazione su base mensile e non più a 28 giorni a partire dal 01.04.18. Appare evidente che le doglianze sollevate dall'istante sono del tutto infondate, avendo la società convenuta predisposto le variazioni contrattuali secondo le modalità previste dalla normativa vigente, comunicando all'utente le modalità per recedere dal contratto nel caso non accettasse le variazioni disposte. Si evidenzia che l'istante non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo in merito a quanto lamentato in questa sede, infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete i disservizi lamentati.

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. Nel merito l'istante contesta il pagamento dell'intero costo dell'abbonamento, senza alcuna riduzione, a seguito della variazione dell'emissione delle fatture da mensile a 28 giorni oltre alla mancata risposta al reclamo inviato via PEC il 30/03/2018. L'operatore preliminarmente eccepisce la carenza di legittimazione attiva dichiarando che l'istante è titolare della linea solo a partire dal 30.09.17, a seguito di voltura dell'utenza dal sig. XXXXXXXX all'Istante, ed a supporto di quanto dichiarato deposita fattura TIM del 6/02/2017 intestata al sig. XXXXXXXX, circostanza questa, tra l'altro, non contestata dall'istante. Pertanto le richieste dell'istante saranno valutate avendo riguardo al periodo successivo all'acquisizione della titolarità dell'utenza in argomento da parte dello stesso. Ciò posto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto 1) la stessa è accolta, in coerenza con la delibera AGCOM 191/18/CIR, ne consegue pertanto che la TIM è tenuta alla restituzione degli importi addebitati in eccedenza, in considerazione della modifica della cadenza della fatturazione da mensile a 28 giorni, per ogni fattura emessa nel periodo di riferimento che va dal 30/09/2017 (data di acquisizione della titolarità dell'utenza da parte dell'istante) fino alla data di cessazione della linea, avvenuta in data 20 febbraio 2018, così come dichiarato dall'istante e non contestato dall'operatore. Riguardo alla richiesta di cui al punto 2), la stessa è accolta nella considerazione che l'istante, contrariamente a quanto asserito dall'operatore, ha depositato in atti reclamo, riguardante l'oggetto della presente controversia, inoltrato via PEC alla TIM il 30/03/2018 al quale l'operatore non ha dimostrato di avere dato riscontro, neppure in sede di conciliazione, stante la mancata partecipazione dello stesso all'udienza. Pertanto l'operatore è tenuto a corrispondere, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento di cui alla delibera 347/18/CONS, un indennizzo nella misura massima prevista di euro 300,00.

Infine con riferimento alla richiesta di cui al punto 3) la stessa non è accoglibile 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 26/03/2019, è tenuta a la restituzione degli importi addebitati in eccedenza, in considerazione della modifica della cadenza della fatturazione da mensile a 28 giorni, per ogni fattura emessa nel periodo di riferimento che va dal 30/09/2017 al 20 febbraio 2018 e a corrispondere un indennizzo, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento di cui alla delibera 347/18/CONS, di euro 300,00 (trecento/00).

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
Francesco Di Chiara