

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/101945/2019

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 25/03/2019 acquisita con protocollo N. 0130061 del 25/03/2019

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 mobile XXXXXXXXX, di tipo privato, nell’istanza introduttiva del presente procedimento descrive i fatti come segue. Aumento ingiustificato ad euro 10,86 mensili del costo dell’offerta “tim ten go”, attivata ad un canone mensile “per sempre” di euro 10,00. Tale aumento è avvenuto dal 13 marzo 2018, e cioè successivamente alla sottoscrizione del contratto con Tim, circostanza dal gestore sottaciuta al momento della pubblicizzazione dell’offerta e mediante l’omissione di informativa a riguardo. Si contesta anche l’attivazione non richiesta dei servizi aggiuntivi Lo Sai di Tim, Chiama ora di Tim, Cinema, Servizi Tim Prime, e di ulteriori servizi a pagamento (chat , giochi) scoperta soltanto in data 30.03.2018 a seguito della consistente decurtazione del credito (dal 23 al 27 marzo 2018 venivano detratti euro 2,11 per tali servizi), come confermato dall’operatore in pari data ed al quale gli veniva richiesto il rimborso e la disattivazione di tutti i servizi a pagamento indebitamente attivati da tim al momento della sottoscrizione del contratto. Si evidenzia che , come accertato dall’Autorità Garante competente in materia, telecom ha utilizzato il seguente espediente per aggirare migliaia di utenti ignari e trarre il massimo profitto: in un passato molto recente avevano ridotto illegittimamente il periodo di fatturazione da 30 a 28 giorni, mantenendo identico il costo dell’offerta sui 28 giorni. Viceversa, in questi mesi, a seguito dei richiami e delle sanzioni perpetrate dell’Agcom e dall’Antitrust, che vi hanno obbligato a ricondurre l’offerta ad un periodo di fatturazione di 30 giorni, Telecom ha aumentato il costo dell’offerta in considerazione di un presunto adeguamento al periodo di fatturazione (utilizzando 2 pesi e 2 misure) ma con il risultato di fare cassa. Inoltre Telecom ha indotto l’istante a sottoscrivere il contratto facendo intendere che vi fosse un’offerta di euro 10,00 mensili per sempre, per poi aumentare tale offerta dopo un mese, oltre ad attivare a mia insaputa al momento dell’attivazione del contratto servizi aggiuntivi (Lo Sai di Tim, Chiama ora di Tim, Cinema, Servizi Tim Prime e di ulteriori servizi a pagamento) gratuiti il primo mese (così che l’utente non si accorga dell’attivazione di tali servizi) e a pagamento a partire dal secondo mese, cosicché l’utente non si accorge

immediatamente della decurtazione del credito, se non dopo un accesso all'area clienti o verificando il credito residuo, dovendosi poi attivare con l'operatore per richiedere la disattivazione. Nel caso di specie, lo scrivente si è accorto dell'attivazione di tali servizi solo in data 30.03.2018 e immediatamente ha chiesto al gestore di disattivarli nonché il rimborso. L'istante in ragione di quanto dichiarato chiede: 1) rimborso delle somme ingiustamente detratte dal 13 marzo ad oggi per la modifica contrattuale, pari a complessivi euro 6,02 2) disattivare immediatamente tutti i servizi aggiuntivi attivi a pagamento, rideterminare il costo dell'offerta in misura pari ad euro 10,00 mensili 3) indennizzi previsti dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS relativi all'attivazione di tutti servizi accessori non richiesti sin dalla data di attivazione del contratto di abbonamento del 7 luglio 2017, alla mancata trasparenza contrattuale e alla pratica commerciale scorretta, 4) indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 30.03.2018.

TIM SpA (di seguito Tim) nei propri scritti difensivi dichiara, in sintesi, quanto segue. Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che in data 04.07.17 l'utenza in contestazione rientra in Tim con portabilità, tramite sottoscrizione di modulistica contrattuale. Si evidenzia che tutte le Sim sia nuova attivazione sia attivazioni da MNP, risultano attivate con il profilo tariffario base Tim One Prime Go, di cui l'istante ne era a conoscenza in quanto indicato nella modulistica sottoscritta. Per disattivare tale servizio è necessario effettuare un cambio profilo tariffario. In data 09.08.17 l'istante contatta il servizio 119 e chiede il cambio tariffario verso Tim base New al costo di euro 3,00 mensili. Non si riscontrano, pertanto inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta. In merito alla rimodulazione dei rinnovi a 30 giorni si precisa che per ottemperare alle nuove disposizioni della Legge 172/17, Telecom ha introdotto il rinnovo delle offerte a data certa: "ciascuna offerta prepagata mobile paga una volata al mese, sempre nello stesso giorno del mese, dando al cliente la certezza della data del rinnovo delle offerte e riducendo il numero dei rinnovi a 12 in un anno solare". Dal 22 gennaio al 2 febbraio 2018 a tutti i clienti è stato inviato un sms informativo dal seguente testo: "Modifica condizioni contrattuali: in ottemperanza alla Legge 172/17, dal 5/3/18 le offerte attive sulla tua linea si rinnoveranno con cadenza mensile, anziché ogni 7, 28 o 30 giorni. La tua spesa annuale non sarà modificata e il costo mensile sarà riproporzionato alla nuova durata e i contenuti ampliati. Entro il 4/3/18 hai diritto di recedere o passare ad altro operatore senza penali. Info su prezzo, contenuti e recesso su on.tim.it/info o chiama il 409168". L'utenza migra verso altro operatore in data 12.06.18 per poi rientrare in data 31.10.18. 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. 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.

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei termini che seguono. L'istante lamenta aumenti contrattuali a partire dal 13 marzo 2018 oltre all'attivazione di servizi non richiesti senza però allegare documentazione probatoria idonea a supportare tali asserite circostanze. L'istante, infatti, ai fini di consentire una valutazione delle proprie richieste, in questa sede, avrebbe dovuto allegare copia del contratto con relativo piano tariffario e le fatture con l'indicazione dei costi addebitati per i servizi ritenuti non richiesti. L'operatore, di contro, a supporto di quanto dichiarato nella propria memoria difensiva, circa l'esatta attivazione dei servizi richiesti, allega copia del modulo di richiesta del servizio di portabilità con profilo tariffario Tim One Prime Go regolarmente sottoscritto dall'istante mediante il quale lo stesso dichiara di avere letto e accettato tutte le informazioni precontrattuali relative all'acquisto del servizio mobile in argomento. L'operatore dichiara, inoltre, in relazione alle modifiche contrattuali, di avere informato l'istante rispettando gli adempimenti stabiliti all'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche. A tale proposito appare opportuno evidenziare che le informazioni relative alle modifiche contrattuali, così come comunicate dall'operatore, non soddisfano i requisiti di chiarezza, trasparenza e completezza previsti dalla normativa vigente, soprattutto riguardo al rispetto del previsto obbligo di preavviso, alla precisa indicazione del prezzo di rinnovo delle offerte (come derivante dalla variazione della cadenza di rinnovo), nonché ai tempi e alle modalità per l'esercizio del diritto di recesso. delibera AGCOM

37/18/CONS, elementi, questi, fondamentali per consentire all'utente di comparare l'offerta con le altre presenti sul mercato e così decidere consapevolmente se sciogliere o mantenere il rapporto contrattuale in essere. Pertanto si ritiene equo accogliere la richiesta di cui al punto 1) rimborso delle somme ingiustamente detratte dal 13 marzo ad oggi per la modifica contrattuale, pari a complessivi euro 6,02. Non può essere accolta, invece, la richiesta di cui al punto 2) disattivare immediatamente tutti i servizi aggiuntivi attivi a pagamento, rideterminare il costo dell'offerta in misura pari ad euro 10,00 mensili, in quanto, la relativa pronuncia, esula dalle competenze del Corecom, così come stabilite dall'art. 20, comma 4 del Regolamento di cui alla delibera 353/19/CONS. Neppure la richiesta di cui al punto 3) indennizzi previsti dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS relativi all'attivazione di tutti servizi accessori non richiesti sin dalla data di attivazione del contratto di abbonamento del 7 luglio 2017, alla mancata trasparenza contrattuale e alla pratica commerciale scorretta, può trovare accoglimento in quanto generica e non supportata da adeguata documentazione probatoria circa l'effettiva attivazione di servizi accessori non richiesti. Riguardo alla richiesta di cui al punto 4) indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 30.03.2018, nella considerazione che l'istante ha depositato copia del reclamo inviato via pec il 3/4/2018 inerente i disagi oggetto della presente controversia e che l'operatore non ha dimostrato di avere riscontrato lo stesso nei modi e nei tempi previsti dall'art. 8 dell'allegato A alla delibera 179/03/CSP si ritiene equo il riconoscimento di un indennizzo, nella misura massima prevista di euro 300,00, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento di cui alla delibera 347/18/CONS.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 25/03/2019, è tenuta a rimborsare l'importo di euro 6,02 (sei/02) e a corrispondere un indennizzo di euro 300,00 (trecento/00) ai sensi dell'art. 12 del Regolamento di cui alla 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
Francesco Di Chiara