DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/371023/2020

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 28/12/2020 acquisita con protocollo n. 0548658 del 28/12/2020

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 o utente, con la presente procedura ed in riferimento all’utenza mobile di tipo privato XXXXXXXXX, ha lamentato nei confronti della TIM S.p.A. l’ applicazione delle condizioni contrattuali diverse da quelle sottoscritte. Nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha dichiarato testualmente quanto segue: di aver acquistato ad agosto 2020, un cellulare motorola con contratto TIM che prevedeva la rateizzazione con addebito su carta di credito ed ogni mese sono stati prelevati i soldi necessari per il pagamento; il 30/09/2020 è stata addebitata la somma di euro 520,00; di aver chiamato Tim e di aver inoltrato un reclamo tramite fax, ma ad oggi non ha avuto una risposta esauriente e nessun riscontro; In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: 1) il rimborso della somma di euro 520.00 e delle eventuali altre spese.

L’operatore TIM S.p.A. di seguito TIM, società o operatore, nel rispetto dei termini indicati, ha depositato la memoria con allegata documentazione, nella quale in sintesi ed a difesa del proprio operato, ha dichiarato quanto segue. Dalle verifiche effettuate negli applicati in uso della TIM è risultato che l’utenza in contestazione è un’utenza pre-pagata ed è intestata all’istante dalla data del 29/07/2017. Nella data del 03/08/2020 l’istante ha attivato sulla stessa, l’offerta “RT578 -Smartphone 15 euro” valida per l’ acquisto di un smartphone in modo rateale con n.30 mensili pari ad euro 15.00 cadauna e con addebito sulla propria carta di credito. Altresì sull’utenza mobile in questione è stata attivata in pari data l’offerta dati, propedeutica all’attivazione del, “Internet Start 4G x TIM”. Su richiesta dell’istante in data 20/09/2020 viene cessata l’offerta appena sopra citata con la causale “cessazione volontaria offerta commerciale” e contestualmente avviene l’addebito sulla carta di credito dell’istante della somma di euro 520.00, di cui euro 420.00 quale addebito per le rate residue del prodotto cellulare rimasto in possesso dell’utente, ed euro 100.00 quale corrispettivo dovuto dallo stesso

per il recesso anticipato, come da stralcio di videata di sistema in uno alla memoria. In data 10/11/2020 l'istante ha contattato l'assistenza clienti per reclamare la cessazione anticipata e dell'addebito effettuato e nel contempo ha richiesto il ripristino del piano di rateizzazione sottoscritto. Nella successiva data del 10/12/2020 il backoffice di TIM ha lavorato il reclamo ed ha comunicato all'istante che il piano di rateizzazione è stato cessato a causa della disattivazione, su richiesta dello stesso, dell'offerta pro-pedeutica ODTES "Internet Start 4G x Tim". Difatti l'offerta sopra citata, non era più in commercio e per avere ripristinato il piano di rateizzazione, il cliente doveva scegliere una nuova offerta commercializzata. A tale informativa data, seguono diversi tentativi di contatto telefonico con l'istante, come da allegato lavorazione reclamo in atti, in quanto in base alla procedura 147_04, è necessario il contatto telefonico di conferma del cliente per ripristinare la rateizzazione. Atteso che il cliente non ha risposto ai diversi tentativi effettuati dall'assistenza di TIM, sono stati inviati allo stesso degli sms di ricontatto. In data 14/12/2020 si è svolta l'udienza conciliativa per l'UG/343741/2020 ma non si è arrivati ad un accordo con l'istante e pertanto è stato stilato un verbale di mancato accordo tra le parti. Nel proseguo della memoria ed in considerazione di quanto argomentato la TIM ha evidenziato che in considerazione dell'operato posto in essere nella gestione dell'utente, non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società, in quanto la cessazione della rateizzazione lamentata dall'istante è stata generata dalla disattivazione dell'offerta "Internet Start4G x Tim". Tale offerta come sopra già descritto era propedeutica all'attivazione e al mantenimento della stessa rateizzazione, così come previsto dalle condizioni dell'offerta, accettate dall'istante con la sottoscrizione del contratto in atti depositato. Inoltre l'assistenza clienti (119) ha cercato varie volte di contattare l'istante sia telefonicamente sia tramite gli sms di ricontatto, contatto necessario secondo la procedura 147_04, per il ripristino del piano di rateizzazione, per cui vi è stata un'ampia disponibilità da parte della società in causa al ripristino del piano di rateizzazione che non è potuto accadere a causa dell'irreperibilità dell'istante. Di conseguenza appare evidente che la cessazione anticipata lamentata dal cliente non è imputabile alla società ma unicamente allo stesso, in quanto ha richiesto la disattivazione dell'offerta propedeutica di cui sopra si è argomentato. In conclusione della memoria, alla luce di quanto in essa argomentato e documentato in atti, la TIM ha chiesto al Corecom il non accoglimento dell'istanza formulata dall'utente, con il conseguente rigetto di ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate sia in fatto che in diritto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parzialmente accoglimento per le motivazioni che seguono. Con la presente controversia l'utente lamenta l'applicazione delle differenti condizioni contrattuali sottoscritte chiedendo nel contempo il rimborso dell'intera somma addebitatagli relativa ai costi di recesso generati dalla risoluzione anticipata del rapporto contrattuale. Orbene dalla disanima della proposta contrattuale sottoscritta dall'utente e depositata in atti da parte della società resistente si evince che l'utente in data 03/08/2020 ha aderito per l'utenza mobile prepagata XXXXXXXX all'offerta di TIM "RT578 – Smartphone 15 euro ET 0E – e del servizio di Tim Ricarica Automatica. Altresì è risultato che l'istante, per come dichiarato dall'operatore e non smentito dallo stesso, in data 20/09/2020 ha effettuato la "cessazione volontaria dell'offerta commerciale" a cui aveva aderito che ha poi generato l'addebito della complessiva somma di euro 520,00 di cui 420,00 per le restanti rate del prodotto acquistato ed euro 100,00 quale corrispettivo dovuto per il recesso anticipato effettuato. Per la fattispecie in esame vengono in rilievo le "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione" di cui all'allegato A alla delibera n. 487/18/CONS. In particolare il punto VIII. Obblighi informativi e comunicazioni che espressamente prevede che "In fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa-chiara e sintetica -da allegare al contratto, tutte le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato". Considerato che dalla disanima della proposta contrattuale del 03/08/2020 in atti depositata, l'importo per il recesso anticipato non si evince, né vi è prova in atti di una dettagliata specifica al riguardo, e considerato altresì che nei propri scritti l'operatore si è limitato sul punto a dichiarare unicamente "corrispettivo per recesso anticipato", risulta in questa sede dovuto il rimborso della somma a tale titolo imputata. Pertanto la TIM è tenuta a rimborsare all'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) quale importo non dovuto a titolo di corrispettivo di recesso. Mentre, posto che l'utente ha incluso nella propria richiesta di rimborso, anche le rate del terminale nel proseguo è doveroso fare alcune precisazioni al riguardo. In primis, dall'istruttoria svolta è risultata la consapevolezza dell'istante di aver sottoscritto un contratto in data 03/08/2020 per l'acquisto rateale di uno smartphone che è rimasto nella sua piena disponibilità. Altresì, che a fronte del recesso effettuato dall'istante in data 20/09/2020, non dichiarato dallo stesso in istanza, non risulta in atti al fascicolo alcuna

evidenza documentale di esplicita richiesta fatta alla società di proseguire il pagamento rateale del prodotto, che si ripete è rimasto nella sua piena disponibilità, se non solo in questa sede. Sul punto, la TIM non solo ha argomentato in memoria di aver edotto l'istante sull'iter da intraprendere su tale richiesta ma nel contempo ha dato evidenza documentale in seno alla stessa, nella gestione delle varie informazioni richieste e del reclamo sporto dall'utente, a cui non è seguita alcuna controreplica né eccezione né tantomeno alcuna documentazione pertinente da parte istante. Pertanto, in considerazione di quanto sopra, ferme restando le "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione" di cui all'allegato A alla delibera n. 487/18/CONS, laddove prevedono che gli operatori debbano sempre concedere ai propri clienti, in caso di recesso anticipato dal contratto, la possibilità di scegliere se continuare a pagare le rate residue secondo il piano previsto ovvero pagarle in un'unica soluzione, nel caso specifico in esame, trattandosi di somme dovute e già corrisposte, non si ritiene di poter accogliere la richiesta dell'utente. Poiché non si ritiene razionale nell'economia della presente controversia, disporre in questa sede, dapprima il rimborso della somma di euro 420,00, al fine poi di disporre, sempre in questa sede, una successiva dilazione del pagamento comunque dovuto dall'istante. In simile fattispecie, tale posizione è stata già assunta dall'Autorità con la delibera n.190/20/CIR. Parimenti, non si ritiene di poter accogliere neanche l'ulteriore richiesta fatta "delle eventuali altre spese", atteso che l'utente non le ha espressamente esplicitate, né tanto meno le ha documentate.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/12/2020, è tenuta a corrispondere all'istante, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a mezzo bonifico sulle coordinate IBAN indicate dall'utente in istanza, l'importo di euro 100,00 (cento/00), quale rimborso dovuto allo stesso. 2. Il rigetto delle ulteriori richieste.

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