

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/50439/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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 Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. 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" (Co.Re.Com.);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 27/11/2018 acquisita con protocollo N. 0207740 del 27/11/2018

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. XXXX XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della Tim S.p.A. in relazione alla propria utenza privata XXXXXXXXX, l’errata fatturazione e la mancata risposta al reclamo. Nell’istanza introduttiva del procedimento e nei propri scritti l’utente ha dichiarato di aver sottoscritto un contratto di telefonia con la società convenuta, con abbinata l’offerta “ Tim Smart Fibra +” al costo di euro 24,90 mensili per i primi 4 anni, oltre modem fibra in vendita abbinata al costo di euro 3,90 per 48 rate scegliendo come metodo di pagamento la domiciliazione bancario onde evitare l’addebito del contributo di attivazione pari ad euro 49,00. Nonostante il canone concordato contrattualmente fosse di euro 24,90, le fatture ricevute riportavano un costo più elevato pertanto con missiva del 26/07/2018 formulava un debito reclamo al riguardo che non veniva riscontrato dall’operatore. In base a tali premesse l’istante pertanto ha richiesto quanto segue: 1) l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo; 2) l’indennizzo per l’attivazione di servizi non richiesti; 3) la verifica della posizione amministrativa; 3) le spese di procedura.

L’operatore Tim S.p.A., di seguito Tim, società o operatore, nella memoria ha dichiarato che l’utenza in contestazione risulta attivata in data 17/10/2017, a seguito di rientro da altro gestore, con l’offerta Tim Smart Fibra, in promozione al costo di euro 24,90 mensili per i primi 4 anni, oltre al modem fibra di ultima generazione, in vendita rateizzato al costo di 3,90 per 48 mesi, con gratuità del contributo di attivazione a fronte dell’attivazione da parte dell’istante, della domiciliazione bancaria nel termine massimo di 90 giorni dall’applicazione dell’offerta. Nel proseguo della memoria l’operatore ha dichiarato di aver inviato all’istante la modulistica contrattuale relativa all’offerta commerciale ed economica attivata sull’utenza de qua, pertanto alla ricezione della stessa, l’istante avrebbe potuto richiedere la cessazione del servizio, se lo stesso non

corrispondeva a quello richiesto, atteso che, non risultano richieste in tal senso le fatture emesse risultano legittime e dovute. In data 03/08/2018 l'utenza XXXXXXXXX risulta cessata per migrazione verso altro operatore ed a carico dell'utente risulta una morosità di euro 428,19 come da quadro contabile depositato in atti. A seguito della cessazione dell'utenza de qua è stata emesso il conto n. 05/2018 contenete sia i costi relativi alla disattivazione del servizio che le rate residue del modem, costi ambedue anch'essi dovuti. Difatti l'operatore ha asserito in memoria che i costi di disattivazione applicati in fattura, corrispondono esattamente ai costi sostenuti dall'operatore per la gestione della procedura di disattivazione in conformità a quanto previsto dall'art.1 comma 3 della L. n.40/2007, tale importo è riportato nella tabella riepilogativa pubblicata sul sito Telecom Italia e sul sito Agcom e vengono da quest'ultima Autorità preventivamente verificati ed approvati. Altresì risulta essere corretto l'addebito in fattura delle restanti rate del modem, atteso che tale importo era evidenziato nelle condizioni contrattuali inviate all'istante. In relazione al reclamo formulato dall'utente, anche se l'operatore ne ha evidenziato la tardività nella sua formulazione, la società ha allegato in atti la risposta data. Infine e per quanto argomentato la Tim, non ravvisando inadempimenti nel proprio operato, ha chiesto al Corem il rigetto delle richieste formulate dall'istante, poiché infondate sia in fatto che in diritto.

Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento e per quanto discusso in sede di udienza di discussione, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. Oggetto della controversia è l'applicazione di condizioni economiche differenti rispetto a quelle pattuite con l'operatore, nonché l'addebito dei costi di recesso, delle rate residue del modem e la mancata risposta al reclamo. Con riferimento a quest'ultima doglianza occorre rilevare che, la missiva di risposta depositata in atti dalla società resistente, è risultata essere stata resa in modo tardivo. Pertanto Tim S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante in accoglimento alla richiesta di cui al punto 1) l'indennizzo ai sensi dell'art. 12, comma 1 del Regolamento in materia di indennizzi, per un totale di euro 67,50, calcolati nella misura di euro 2,50 al di, per 27 giorni in riferimento al periodo compreso dal 26/07/2018 alla data del 29/11/2018 (data di deposito dell'istanza di definizione), già decurtato dei 30 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi delle proprie Condizioni Generali di Contratto, per dare riscontro al reclamo. Nel proseguo ed in riferimento alla richiesta di cui al punto 2) la stessa non può trovare accoglimento atteso che la controversia non attiene l'attivazione di servizi non richiesti, ma nel caso di cui ci si occupa ad una eventuale indebita fatturazione, che trova il suo soddisfacimento nel rimborso o storno delle somme in più, eventualmente pagate. Dalla disamina della documentazione in atti depositata in primis si evince che la morosità riferita all'utenza de qua ed al periodo di attivazione e migrazione della stessa (17/10/2017-03/08/2018) risulta essere di euro 282,46 e non di euro 428,19 per come dichiarato dalla società in memoria, atteso che dal quadro contabile allegato in atti, talune somme riguardano una fatturazione pregressa. Nel proseguo e per quanto in atti depositato risulta accoglibile la richiesta di cui al punto 3). Difatti dalla disamina della documentazione in atti prodotta è risultato che l'operatore, pur se ha depositato in atti la modulistica contrattuale inviata all'utente, comunque non ha dimostrato la trasparenza delle condizioni economiche dell'offerta richiesta dall'istante e fatturata, né ha reso edotto l'istante dell'eventuale incremento del canone pattuito, né della restituzione in un'unica soluzione delle restanti rate del modem. Pertanto sia in ragione delle genericità delle difese di Tim evidenziate in memoria, che nell'ottica del favor utentis, anche per il giusto riequilibrio delle parti, le allegazioni dell'istante vanno ritenute convincenti ed accoglibili. La Tim è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo contabile dell'utente, attraverso l'applicazione del canone mensile di euro 24,90 + euro 3,90 mensile, avuto riguardo all'utenza XXXXXXXXX, dalla data 17/10/2017 alla data del 03/08/2018, quando l'utenza per come dichiarato dalla società resistente, è cessata per migrazione. Conseguentemente dovranno essere stornate le somme eccedenti, richieste a tale riguardo, nonché di quelle addebitate a titolo di contributo di attivazione e di quelle addebitate, in unica soluzione, per il modem. Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che lo stesso, per ambedue le procedure si è avvalso del delegato di propria fiducia.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/11/2018, è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa-contabile dell'istante, applicando per l'utenza di tipo residenziale XXXXXXXXX, il canone mensile meglio in preambolo evidenziato, mediante storno, dei costi eccedenti ivi inclusi quelli per il contributo di attivazione e quello, richiesto in un'unica soluzione, per il modem; con rimborso delle eventuali e maggiori somme pagate, maggiorato degli interessi legali. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, al ritiro

delle attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti, se ne sussistono i presupposti. 2. La società TIM S.p.A., è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché il seguente importo, maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza e fino al soddisfo: - euro 67,50 (sessantasette/50) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo. 3. La società Tim S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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