

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/295133/2020

**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 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 22/06/2020 acquisita con protocollo N. 0266740 del 22/06/2020

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:

XXXXXXXXXX, in qualità di istante, lamenta il fatto che, come da accordi telefonici con il gestore, per passaggio a linea 100mbps, era stato pattuito il pagamento di un costo fisso di soli euro 29,99 al mese. Alla prima fattura, oltre ai 29,99 euro concordati, sono stati richiesti 10 euro al mese di "Contributo attivazione Tim Connect" per 12 mesi e altri 10 euro al mese di "Quota adesione Tim Connect" per 24 mesi. E' stato quindi richiesto via pec e mail, la registrazione della telefonata con la quale è stato raggiunto l'accordo sulla tariffazione nonché l'invio della copia del contratto cartacea. Tale richieste non sono state però accolte. Tra l'altro, la disdetta del contratto, comporta il pagamento di una penale. Le richieste, che vengono avanzate, per quanto descritte sono : 1) Rimborso totale di quanto versato ogni mese e non dovuto e la conferma del pagamento dei soli 29,99 al mese per sempre come pattuito; 2) la risoluzione del contratto senza nessuna penale e il rimborso di quanto già versato indebitamente pari a 240 ,00 euro.

Il gestore telefonico, Telecom Italia spa, replica a quanto sostenuto dall'istante, che il cambio del profilo tariffario è avvenuto in data 11 giugno dietro richiesta del cliente. Tale variazione è consistita nell'acquisizione del profilo Tim Connect XDSL al costo promozionale di di 29,00 euro al mese + l'opzione prescelta voce. A seguito del raggiunto accordo, è stata inviata una welcome letter contenete tutte le spiegazioni del caso. Nonostante non sia stata inviata la richiesta registrazione vocale del verbal order, la Telecom ha provveduto ad inviare il 12 giugno 2019 ed il 18 ottobre 2019 copia del contratto. (in quest'ultimo caso via mail

all'indirizzo francy.laterra@gmail.com. Non risultano presentati reclami avverso gli addebiti in fattura e pertanto, nel respingere qualsiasi responsabilità in merito, si rigettano le richieste dell'istante.

La richiesta di cambiamento del profilo tariffario, da parte dell'istante, ha generato un nuovo contratto, del quale, lo stesso cliente, ha richiesto copia e spiegazioni in virtù dell'addebito di costi non preventivati. Pertanto, nonostante il servizio sia stato regolarmente reso e preso atto che non può essere provata, la circostanza, che le condizioni contrattuali offerte all'istante, in sede di colloquio telefonico, siano difformi da quelle poi successivamente applicate, non si ritiene accoglibile il reclamo posto in essere dall'istante. Ciò tenuto conto che l'offerta promozionale del gestore era a suo tempo verificabile anche direttamente sul sito web della compagnia telefonica e ciò lo rendeva di pubblico dominio. Tra l'altro, giova evidenziare, che lo stesso istante non abbia rescisso il contratto, in virtù del previsto beneficio del ripensamento, che, in questo caso, non gli avrebbe comportato alcun onere di spesa. Questo fatto grava sul rigetto della richiesta di rimborso delle spese eventualmente pagate in eccedenza, così come sostenuto dall'istante. Di contro, si ritiene invece censurabile il comportamento assunto dal gestore nel non aver riscontrato adeguatamente i reclami inoltrati, anche via pec, dall'istante. Lo stesso istante, fornisce, in allegato al formulario, inoltrato in piattaforma, traccia delle richieste di chiarimenti, avanzate al gestore, circa quanto appunto lamentato. Il gestore, di contro, evidenzia di aver adempiuto al riscontro sui chiarimenti richiesti dall'istante, ma fornisce una prova documentale che in verità narra di una presumibile spedizione del contratto sui servizi resi, presso presso un indirizzo diverso da quello della fatturazione, rendendone quindi vano lo stesso invio. Inoltre, anche dell'evidenziato invio del contratto via mail, lo stesso gestore, non fornisce una prova di effettiva spedizione. In virtù di quanto riportato, si ritiene indennizzabile a favore dell'istante la mancata risposta al reclamo, secondo quanto previsto dall'Allegato A della Delibera 347/18/Cons art. 12.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/06/2020, è tenuta a la Telecom Italia Spa dovrà indennizzare la somma di euro 300,00 all'istante Francesca La Terra ai sensi dell'art.12 dell'Allegato A della Delibera 347/18/Cons. Il pagamento della somma de quo dovrà avvenire entro il termine di 60 gg. dalla notifica del presente provvedimento, mediante l'invio di un assegno intestato alla predetta istante, da inviare presso l'indirizzo di fatturazione già in possesso del gestore.

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