

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/64093/2019

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 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 04/01/2019 acquisita con protocollo N. 0002646 del 04/01/2019

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:

La sig.ra XXXXXXXXX, di seguito (Istante), in relazione all’utenza XXXXXXXXXXXX, nell’istanza introduttiva del presente procedimento descrive i fatti come segue. Non soddisfatta del servizio fornito da Tim decide di recedere dal contratto e provvede alla restituzione del modem. Riceve fattura RV01934048 con costi riconducibili a penali per recesso, annullamento sconto oltre che costo del router. Nonostante reclami non riceve risposta. L’istante in relazione a quanto sopra dichiarato chiede: 1. Indennizzo per mancata risposta al reclamo; 2. Storno di tutti i costi riconducibili a penali per recesso o annullamento sconti; 3. Storno costi router restituito.

TIM SpA (di seguito Tim) nei propri scritti difensivi dichiara, in sintesi, quanto segue. Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, rileva che, l’utenza in contestazione, risulta attivata a febbraio 2017 con il piano tariffario “Tim Smart” ad euro 29,90 al mese più la gratuità di un anno dell’opzione Voce, successivamente ad € 10,00/mese. Come da normativa vigente, all’utente, vengono inviate le condizioni contrattuali ed economiche dell’offerta, anche in relazione ai costi di disattivazione della linea, ed alla vendita rateizzata del modem. L’utenza cessa per passaggio ad altro OLO ad aprile 2018. A seguito di cessazione della linea viene emessa la fattura di Maggio contenente i costi di disattivazione linea, l’annullamento sconto per recesso anticipato, e le rate a scadere del modem. Si ritiene, pertanto, che i costi di disattivazione 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. L’art. 1 comma 3 della L. n. 40/2007 espressamente sancisce “ i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia.....devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore.....”. Dunque, la norma pone un divieto di addebitare agli utenti costi di disattivazione non giustificati da spese realmente sostenute

dagli operatori medesimi. Nel caso di specie, tuttavia, l'importo addebitato per il costo della disattivazione, corrisponde effettivamente al costo di gestione previsto e riportato sia nella modulistica contrattuale, (art. 4 delle Condizioni contrattuali servizio Fibra) regolarmente inviata all'istante, sia nella tabella riepilogativa che si trova pubblicata nel sito di Telecom Italia; per altro consultabile anche mediante il sito dell'AGCOM, in cui la società telefonica ha riportato i costi di disattivazione che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica e l'approvazione dell'AGCOM stessa nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento dei costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'art. 1 comma 3 della L. n. 40/2007. In merito ai costi per annullamento sconti, anch'essi legittimi, va rilevato, che il Consiglio di Stato con Sentenza n. 1441 del 11.03.10, ha ritenuto legittima la pratica commerciale, posta in essere dagli operatori telefonici, di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine espressamente accettato dall'utente. Tali clausole contrattuali, secondo l'orientamento del Consiglio di Stato, non violano il divieto contenuto nell'art. 1, comma 3 della Legge n. 40/2007, in quanto non pretendono il pagamento "di spese non giustificate da costi dell'operatore", ma si limitano a subordinare il diritto allo sconto alla condizione che l'utente non receda entro un determinato periodo di tempo. Corretti risultano essere anche le rate a scadere del modem, in quanto espressamente previsti nella modulistica contrattuale inviata all'utente. In tale documento è espressamente indicato : "nel caso tu abbia scelto di pagare il modem a rate, in caso di cessazione dell'offerta Tim Smart prima dello scadere del ventiquattresimo mese di durata dell'offerta, sarei tenuto al pagamento delle rate a scadere in un' unica soluzione del costo dei prodotti. Dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete i disservizi lamentati, né tantomeno meno l'istante alla ricezione della modulistica contrattuale, abbia chiesto il recesso dell'offerta. Sull'utenza è presente una morosità pari ad euro 366,76.

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. L'istante lamenta addebiti sulla fattura RV01934048 del 4 maggio 2018 di costi riconducibili a penali per recesso anticipato ed alle rate residue del modem wi-fi già restituito. Riguardo alla richiesta di cui al punto 1) Indennizzo per mancata risposta al reclamo, si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento. Si rileva, infatti, che agli atti non risulta depositata alcuna evidenza documentale di reclamo scritto o tracciamento di reclamo verbale inoltrato dall'istante, in costanza di contratto, per disservizi. Agli atti risulta esclusivamente un fax inoltrato il 14.07.2018 con il quale l'istante chiede lo storno degli importi addebitati per il recesso anticipato e per le rate residue del modem già restituito, che risulta agli atti essere stato regolarmente riscontrato da Tim il 20/07/2018. Pertanto non si rilevano inadempimenti o ritardi da parte dell'operatore riguardo alla gestione del reclamo. In relazione, poi, alle richieste di storno di tutti i costi riconducibili al recesso anticipato di cui ai punti 2) e 3), posto che le spese di recesso anticipato devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, comma 3, articolo 1 del Decreto n. 7/2007 convertito con modificazioni dalla Legge n. 40/2007, e nella considerazione che il totale degli insoluti dell'istante, così come dichiarato dall'operatore, sono esclusivamente determinati dal mancato pagamento dell'ultima fattura RV01934048, regolarmente contestata dall'istante, e tenuto conto che lo stesso ha già provveduto autonomamente alla restituzione del modem, circostanza questa non smentita dalla Tim, si ritiene equo, il ricalcolo della fattura n. RV01934048 in orientamento con Linee Guida di cui all'allegato A alla delibera 487/18/CONS, anche attraverso lo storno degli importi addebitati in relazione alle 35 rate residue per lo Smart modem wi-fi in quanto già restituito dall'istante in data 28/06/2018.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 04/01/2019, è tenuta a l ricalcolo della posizione debitoria dell'istante, in orientamento con le Linee Guida di cui all'allegato A alla delibera 487/18/CONS, ed allo storno degli importi addebitati in relazione alle 35 rate residue per lo Smart modem wi-fi già restituito.

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