

DELIBERA N. 92/2021

**XXXXXX XXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/123234/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 10/11/2021;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 15/05/2019 acquisita con protocollo n. 0209411 del 15/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'errata applicazione del pricing precontrattualmente pattuito, la mancata attivazione del servizio Tim Vision contrattualmente previsto nonché il mancato riscontro ai reclami. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'Utente ha dichiarato quanto segue: "Aderisco all'offerta della TIM Connect XDSL in data 20/09/2018 nella quale ad € 24,99 avrei avuto il servizio internet +Tim vision +chiamate illimitate ai cellulari e ai fissi e nessun altro tipo di spesa. Da subito il servizio non funziona al completo, Tim Vision non ha mai funzionato e dopo svariati reclami presso il numero verde Telecom, ai quali non ho ricevuto alcun riscontro, ancora tutt'oggi in servizio non e' presente. Ricevo fattura con costi di attivazione che pago regolarmente anche se il servizio non e' attivato completamente, ma dalla seconda fattura mi rendo subito conto che mi viene addebitata una cifra superiore rispetto a quella pattuita in fase contrattuale da € 24,99 a circa € 37,00 al mese a fattura. Mi vengono addebitati dei servizi a pagamento e costi dei modem di cui non ero a conoscenza. Sporgo reclamo in data 28/11/2018 tramite A/R dove faccio presente il disservizio TIM VISION e l'importo delle fatture non corretto al quale non ho ricevuto alcun tipo di riscontro." Successivamente, nelle note di replica, l'istante ha precisato la domanda chiedendo: 1) un indennizzo di € 300,00, ai sensi degli artt. 6, co. 4, e 4, co. 3, del Regolamento Indennizzi, per malfunzionamento del servizio Tim Vision, dal 5.11.2018 (primo reclamo) al 15.05.2019 (deposito istanza definizione); 2) un indennizzo di € 575,00, ai sensi dell'art. 9, co. 2, del Regolamento Indennizzi, per attivazione di profili tariffari non richiesti, dal 27.09.2018 (data attivazione linea) al 15.05.2019 (deposito istanza definizione); 3) lo storno totale degli insoluti a fronte degli illegittimi addebiti in fattura e dell'inadempimento in relazione a Tim Vision; 4) un indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo del 28.11.2018, dal 28.12.2018 (30 giorni dopo il ricevimento del reclamo) al 15.05.2019 (deposito istanza definizione); 5) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva ritualmente depositata, ha chiesto il rigetto di tutte le domande di parte istante, rappresentando in sintesi quanto segue: a) l'utente in data 20.09.2018 aderiva all'offerta Tim Connect XDLS con decoder Tim Vision e, contestualmente all'attivazione, Tim inviava le Condizioni Contrattuali ed Economiche dell'offerta attivata; b) le condizioni contrattuali non sono mai state contestate dall'istante e quindi è evidente la correttezza dell'operato di Tim che ha fatturato quanto contrattualmente previsto; c) dal ticket di guasto, allegato, si evince che è stato l'utente a rifiutare ripetutamente l'intervento del tecnico Tim; d) Tim ha fornito plurime risposte alle segnalazioni ricevute, come da allegato; e) ad oggi persiste un insoluto di € 93,92 che dovrà essere saldato.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal cd. Regolamento di Procedura di cui alla delibera n. 203/2018/CONS e ss.mm. e ii. Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare accoglimento per i motivi di seguito descritti. L'utente deduce la mancata corrispondenza tra le condizioni contrattuali, precisamente, tra il corrispettivo pattuito nell'offerta prospettata e gli importi addebitati nelle fatture emesse dall'operatore. Occorre, dunque, preliminarmente valutare l'accordo stipulato in fase precontrattuale, le condizioni contrattuali ed economiche depositate da Tim e confrontare queste ultime con gli importi indicati nelle fatture contestate. In primo luogo, dal contratto prodotto dall'utente, sottoscritto il 20.09.2018, si evince che l'utente ha aderito all'offerta Tim Connect XDSL, attiva dal 27.09.2018, che prevedeva Tim Expert per 48 mesi, "Bundle base Tim Smart" con Internet illimitato fino a 30MB, Smart Modem, servizio Tim Vision e il decoder Tim Box ma nessun costo di abbonamento è ivi riportato. Nelle condizioni contrattuali ed economiche depositate da Tim al doc. 1, viene riferito un costo mensile di abbonamento Tim Connect dell'importo di € 23,90 oltre € 1,00 per l'abbonamento a Tim Vision oltre il servizio Tim Expert a pagamento, connessione internet illimitata gratuita per 12 mesi, linea telefonica di casa a pagamento e Tim Modem in comodato d'uso gratuito. Tim, tuttavia, non ha dato prova della effettiva ricezione da parte dell'utente delle Condizioni contrattuali di cui al doc. 1, che tra l'altro, riportano la data dell'1.10.2018 e pertanto, si deduce che non siano state consegnate contestualmente alla proposta contrattuale del 20.09.2018. Oltretutto, proprio nelle condizioni contrattuali, alla pag. 1, viene informato l'utente della facoltà di disattivare l'offerta se non corrispondente a quanto richiesto: "se l'Offerta TIM CONNECT non corrisponde a quanto hai richiesto, potrai chiederne la disattivazione entro la data di scadenza della quarta Fattura della tua linea di casa successiva all'attivazione di questa Offerta." Ora, l'utente ha formalmente esposto reclamo a mezzo raccomandata, all'indirizzo indicato da Tim sempre alla pag. 1, in data 28.11.2018, ovvero nei 60 giorni successivi all'attivazione della linea contestando la mancata corrispondenza tra quanto era stato proposto in fase commerciale (costo mensile di abbonamento tutto compreso a € 24,99) e gli importi realmente fatturati (fattura di novembre 2018 dell'importo di € 36,79) chiedendo di rimettere nuova fattura con gli importi comunicati in fase di accordo. Nelle fatture depositate e contestate dall'utente si evincono chiaramente voci di costo di cui l'istante non era stato informato in fase di proposta commerciale come, ad esempio, la rata Tim Expert a pagamento e le voci di costo relative alle rate del decoder e di spedizione fattura. A tal proposito si evidenzia che l'art. 4 dell'All. A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 stabilisce che: "La diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli." Non si ravvede, nel caso di specie, una condotta dell'operatore ispirata ai principi di trasparenza e chiarezza nonché di lealtà e buona fede, stante la difformità tra quanto precontrattualmente pattuito e gli importi addebitati in fattura nonché il mancato

riscontro al reclamo esposto in data 28.11.2018. Alla luce di quanto suesposto, si accolgono le domande di cui ai punti sub 2) e 3). In particolare, ai sensi dell'art. 9, co. 2, si riconosce un indennizzo per l'attivazione di servizi accessori e profili tariffari non richiesti calcolando € 2,50 pro die per un periodo temporale di 195 giorni che va dalla data di attivazione della linea (27.09.2018) alla data di udienza di conciliazione (10.04.2019) per un totale complessivo di € 487,50. Inoltre, si riconosce lo storno integrale dell'insoluto presente a carico dell'istante. Con riguardo alla mancata attivazione del servizio Tim Vision, contestata dall'utente sempre con il predetto reclamo del 28.11.2018 nonché a mezzo del servizio 187, si ritiene privo di efficacia probatoria il doc. 3 allegato da Tim che rappresenta una tabella contenente informazioni che chiunque avrebbe potuto annotare. Pertanto, stante la mancata risoluzione del problema ovvero la mancata attivazione del servizio accessorio a pagamento Tim Vision, sin dall'attivazione della linea, si accoglie integralmente la domanda di parte istante di cui al punto sub 1). L'utente ha diritto a vedersi riconosciuto un indennizzo dell'importo massimo di € 300,00 ai sensi del combinato disposto dell'art. 6, co. 4, e dell'art. 4, co. 3, del Regolamento Indennizzi. Con riferimento alla doglianza relativa al mancato riscontro al reclamo del 28.11.2018, la domanda può trovare accoglimento. La società ha allegato al doc. 4 dei riscontri a reclami che l'utente ha ripetutamente esposto sempre a mezzo del 187 ma nessun riscontro al reclamo de quo è stato depositato. A tal proposito, si rammenta che stando a quanto previsto dall'articolo 8, co. 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, l'organismo di telecomunicazioni è tenuto a comunicare all'utente l'esito del reclamo, e tale onere diventa più gravoso in caso di rigetto: la risposta, in questi casi, deve prevedere la forma scritta, deve essere adeguatamente motivata, indicare gli accertamenti compiuti e deve essere fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della segnalazione. Nel caso di specie, la condotta dell'operatore non risulta essere stata conforme a tali obblighi, il che fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo ai sensi dell'art. 12, co. 1, del Regolamento Indennizzi. Pertanto, si accoglie la domanda di cui al punto sub 4) quantificando diversamente l'indennizzo. Viene riconosciuto all'utente un indennizzo dell'importo di € 257,50 per un periodo temporale di 103 giorni per € 2,50 pro die, calcolando come dies ad quem il 28.12.2018 (30 giorni dal 28.11.2018, ai sensi dell'art. 25, co. 3, delle CGC al doc. 1) e come dies a quo il 10.04.2019 (data dell'udienza di conciliazione). Quanto, infine, alla richiesta di rimborso delle spese di procedura di cui al punto sub 5), tenuto conto dell'art. 20, co. 6, dell'all'All. A alla delibera n. 359/19 ed in base al criterio di proporzionalità ed equità, si riconosce un importo di € 100,00 euro.

DELIBERA

1. La società TIM S.p.A. è tenuta a: i) corrispondere all'utente un indennizzo di € 487,50 (quattrocentoottantasette/50) ai sensi dell'art. 9, co. 2, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza; ii) a stornare

totalmente l'insoluto presente a carico dell'utente nonché a ritirare la pratica di recupero del credito; iii) corrispondere un indennizzo di € 300,00 (trecento/00) ai sensi del combinato disposto dell'art. 6, co. 4, e dell'art. 4, co. 3, del Regolamento Indennizzi, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza; iv) corrispondere un indennizzo di € 257,50 (duecentocinquantesette/50), ai sensi dell'art. 12, co. 1, del Regolamento Indennizzi, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza; v) corrispondere all'utente il rimborso delle spese di procedura quantificato in € 100,00 (cento/00). La società TIM SpA è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 10 novembre 2021

IL PRESIDENTE