

DETERMINA Fascicolo n. GU14/357914/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA FEROLETO XXX - TIM XXX (Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, 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 della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all’adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro;

VISTA l’istanza dell’utente FEROLETO XXX, del 24/11/2020 acquisita con protocollo n. 0495452 del 24/11/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante rappresenta: “in data 14 ottobre 2020 eseguo richiesta tramite canale social in quanto sono titolare di due abbonamenti Tim mobile con l’offerta Tim next per la numerazione 3891436XXX con un iPhone 11 pro e con la numerazione 3883974XXX con iPhone 8 sempre con Tim next questo in chiusura di vincolo di contratto della 30 rata in data 18/11/2020. ho richiesto siccome la mia carta di credito associata a queste utenze è stata clonata e attualmente sono impossibilitato ad avere un’altra carta di credito per problemi personali per associarla nuovamente alle utenze ho richiesto se e possibile mettere nelle condizioni il cliente di poter continuare a pagare tramite un addebito su una carta prepagata un link dove eseguire i pagamenti tramite bollettino postale

bonifico bancario o addirittura il pagamento anche sulla fattura della linea fissa Tim intestata a me. dopo i numerosi solleciti e in data 22 ottobre 2020 ho inviato anche una pec direttamente a Tim vengo contattato questo pomeriggio dal 119 dove mi risponde una persona scortese che mi esplicita che non posso fare nulla se non possiedo una carta di credito alternativa allora bisogna aspettare che vada in cessazione le utente e procedere con il pagamento totale dell'importo in quanto nelle condizioni contrattali non è previsto un altro metodo di pagamento se non la cessazione amministrativa. richiedo alla spettabile corecom da in prima udienza mancato accordo in quanto vige un accordo agcom che non si va in deroga a metodi di pagamento diversi detta dall'avvocato tim in udienza cosa che non mi interessa in quanto il gestore deve andare in contro ai propri clienti se vuole mantenersi di intervenire in quanto il cliente sottoscritto le rate dei dispositivi le vuole regolarmente pagare come ha fatto per tutti questi anni che è stato cliente Tim ma per un problema di clonazione e personale della carta non imputabile a me Tim deve anche mettere il cliente in condizioni di poter pagare le restanti rate e non solo ed esclusivamente con carta di credito perché in 30 mesi di abbonamento può capitare un problema e soprattutto come fanno gli altri gestori che mettono i propri clienti a pagare i Device in abbonamento con metodi alternativi in assenza di un accordo come sopra descritto valuterò se chiamare in causa tim davanti a un giudice oppure se fregare direttamente i due telefoni cosa molto semplice. Questo è l'ultimo tentativo che faccio". Tanto argomentato, ha domandato: "si richiede un pagamento differente delle rate in oggetto per le numerazioni menzionate nell'istanza tramite bollettino postale bonifico oppure tramite utenza 0968407XXX utenza Tim intestata sempre a XXX Feroletto in assenza di una risoluzione bonaria e con causale cessazione amministrativa delle utente con il pagamento delle somme dovute vi citerò in giudizio senza mezzi termini in quanto il sottoscritto vuole continuare a pagare le rate ma mettetelo nelle condizioni di farlo o se costretto per colpa vostra i cellulari oggetto di controversia saranno non pagati più".

La resistente assume: "da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom si rileva quanto segue: Utenza n. 3891436XXX Linea prepagata consumer intestata all'istante dal 28.12.2019. In data 04.05.2020 l# istante attiva l# offerta "RT64A - TIM NEXT PLUS 35", valida per l# acquisto di uno smartphone in 30 rate mensili da € 35,00 ognuna con un entry ticket di € 149,00, vincolante per la durata dell# offerta. In data 15.10.2020 il cliente tramite canale social comunica all# assistenza clienti che gli hanno clonato la carta di credito con la quale effettua i pagamenti di entrambi i rateizzi e chiede un'alternativa di pagamento. Il servizio clienti gli risponde in data 28 ottobre comunicandogli che l# unica alternativa è sostituire la carta di credito, in quanto da contratto, non sono previste alternative di pagamento rateale. Entrambi i piani di rateizzazione sono ancora attivi, quindi si è nei tempi per la sostituzione della carta. In caso di mancata sostituzione e conseguente cessazione del piano di rateizzo, il cliente riceverà comunicazione con bollettini per saldare il residuo delle rate in un# unica soluzione. In data 26.10.2020 il sig. Feroletto presenta istanza di conciliazione al corecom Calabria che si conclude in data 24.11.2020 con verbale di mancato accordo. In data 27.10.2020 è presente a sistema un motivo di contatto per gestione art. 5 da mirart, chiuso con le seguenti note: "pervenuto ART 5 da Corecom Calabria, informati che linea e rateizzazione sono regolarmente attivi." In data 05.11.2020 l'addebito della rata n° 7 non risulta eseguito ed il piano di rateizzazione è passato in "proposta di cessazione". Nella stessa data viene annullata la proposta di cessazione per dare il tempo al cliente di sostituire la carta di credito prima dell'addebito della rata successiva. Utenza n. 3383974XXX linea prepagata consumer intestata all'istante dal 18.05.2018. In data 18.05.2018 l# istante attiva offerta rateizzata "TIM Next 23,99E+5,9E" (smartphone con rata mensile di 29,89E

- sono inclusi 2 GB LTE e il canone della garanzia aggiuntiva che ti protegge da danno accidentale e danno da liquidi) In data 19.10.2020 l#addebito della rata n° 30 non risulta eseguito ed il piano di rateizzazione è passato in "proposta di cessazione". In data 28.10.2020 il cliente come per il 3891436XXX comunica tramite canale social come sopra. In data 03.11.2020 vi è la gestione per art. 5 come per l#altra utenza intestata all#istante ("pervenuto ART 5 da Corecom Calabria, informati che linea e rateizzazione sono regolarmente attivi.") In data 05.11.2020 si annulla proposta di cessazione". Evidenzia che nonostante all'istante sia stata data la possibilità, grazie all'annullamento della proposta di cessazione, di sostituire la carta di credito per continuare a pagare le restanti rate, quest'ultimo non vi abbia provveduto. Sottolinea che le condizioni dell'offerta cui ha aderito il ricorrente, accettate mediante sottoscrizione del modulo di adesione, prevedono il vincolo della domiciliazione delle rate su carta di credito per tutta la durata del piano di rateizzazione ed inoltre non esistono alternative alla modalità di pagamento; se non quella della carta di credito. Rappresenta che non sarà più possibile scegliere la domiciliazione bancaria/postale per il pagamento dei canoni delle offerte rateizzate, conseguentemente tutte le offerte di rateizzazione di un prodotto (smartphone/tablet) potranno essere domiciliate esclusivamente su una Carta di Credito "classica" (escluso le prepagate). Precisa, ancora, che per l'utenza n. 38914361XXX il cliente, ad offerta cessata, dovrà pagare in unica soluzione 24 rate da € 35,00 ciascuna (totale € 840,00) + corrispettivo

di recesso (€ 10,00), mentre per l'utenza 33839740XXX, il cliente ad offerta cessata, dovrà pagare l'ultima rata (€ 29,89) + corrispettivo di recesso (€ 3,76). La società conclude quindi chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto. Successivamente, il ricorrente ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, Delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni, una nota con cui, oltre a insistere nelle richieste già formulate, ha contestato -ex adverso- le argomentazioni sopra illustrate.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere accolte parzialmente. Dalla ricostruzione dei fatti, in base alla documentazione al fascicolo documentale e da quanto emerso nel corso dell'udienza di discussione, si ha che l'istante con reclamo a mezzo PEC del 22 ottobre 2020, ha chiesto di poter effettuare il pagamento delle rate riguardanti l'acquisto dei terminali inclusi nell'offerta a cui ha aderito con una modalità alternativa (bollettino postale, carta prepagata o addebito sull'utenza fissa), rispetto a quella concordata al momento della conclusione del contratto (domiciliazione bancaria), a motivo dell'avvenuta clonazione della propria carta di credito e l'impossibilità di riceverne un'altra. La società il 28 ottobre, tramite contatto social allegato agli atti, in riscontro a quanto da egli richiesto gli ha comunicato che avrebbe potuto solo sostituire la carta di credito i cui estremi erano stati forniti al momento della stipula del contratto, in quanto quest'ultimo non prevede alternative al pagamento rateale tramite addebito su conto corrente bancario, e che in caso di cessazione del piano di rateizzazione avrebbe ricevuto i bollettini postali per saldare il residuo delle rate in un'unica soluzione. Poiché il ricorrente non ha aderito all'invito della società a sostituire la carta di credito, essa legittimamente ha disposto la cessazione delle utenze mobili a lui intestate, salvo poi annullarla per consentirgli di provvedere a sostituire il mezzo di pagamento. Successivamente, a fronte della mancata sostituzione e del mancato pagamento delle rate a scadere, ha eseguito la cessazione delle due utenze mobili, invitandolo, con il sollecito del 12 gennaio 2021, ad effettuare il pagamento delle rate residue dei terminali acquistati e dei costi di recesso, in un'unica soluzione con bollettino postale. Orbene a tale proposito occorre richiamare la recente Delibera n. 487/18, il cui All. A contiene le linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, che al capo VII, con riferimento al pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale, prevede che gli operatori devono sempre concedere agli utenti che decidono di recedere anticipatamente dal contratto o di trasferire l'utenza, la facoltà di scegliere se continuare a pagare le rate residue ovvero pagarle in un'unica soluzione. Quanto ora riportato, si ritiene debba applicarsi per analogia legis anche al caso di specie, per cui l'istante ha la facoltà di mantenere la forma di pagamento rateale sino al saldo delle somme dovute. Per tale motivo, si dispone che la resistente accordi la richiesta rateizzazione del debito residuo, e concordi con l'istante il metodo di pagamento delle rate in argomento (bollettino postale o addebito sull'utenza fissa intestata al ricorrente), in ossequio al disposto di cui all'art. 20, comma 4, della delibera 203/18/CONS e successive integrazioni e modifiche ("L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente...Omissis...").

DETERMINA

- TIM XXX (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 24/11/2020, è tenuta a accordare al Sig. FEROLETO XXX la richiesta rateizzazione del debito residuo, e a concordare con egli il metodo di pagamento delle rate in argomento (bollettino postale o addebito sull'utenza fissa intestata al ricorrente). La società è altresì tenuta a ritirare a propria cura e spese la eventuale connessa pratica dalla società di recupero del credito.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ROSARIO CARNEVALE