



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio
regionale
della Calabria



DELIBERA N. 12/DEF.

XXX DE CARO / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/577948/2023)

Corecom Calabria

IL PRESIDENTE, sentiti gli altri componenti;

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 modificato 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*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO 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 il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com Calabria, in data 14- 21 febbraio 2023;

VISTO l’art. 3, comma 2 lett.d), del Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni, approvato con atto deliberativo n. 10 del 6 giugno 2009 e pubblicato nel BURC del 1° dicembre 2009, a

norma del quale il Presidente in casi straordinari di necessità e urgenza, può adottare, sentiti gli altri componenti, i provvedimenti di competenza del Comitato, sottoponendoli a ratifica nella prima seduta successiva;

VISTA l'istanza di XXX DE CARO del 11/01/2023 acquisita con protocollo n. 0007098 del 11/01/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato di essere: *“titolare di un contratto Tim al costo di € 35 mensili, a fine settembre 2021 trovò, fuori dal cancello di casa, un decoder Tim Vision mai richiesto né pattuito. Contattando il Servizio Clienti un operatore dichiarava che l'utente avrebbe fatto espressa richiesta on-line, cosa non veritiera. Pochi giorni dopo l'utente venne avvisato da Poste Italiane dell'arrivo di un ulteriore modem che venne respinto. Tim emise fattura novembre 2021 dalla quale si evince, l'applicazione di un piano tariffario differente TIM VISION GOLD (invece di TIM Vision Light) al costo di € 14,90 e contributo di attivazione offerte TV ad € 9,99: l'addebito rateale del decoder suindicato. L'istante inviò due PEC di reclamo (il 2.10.2021 e il 5.12.2021) che sono rimaste prive di riscontro e provvedette a saldare la parte non contestata. Inviò poi, a mezzo del sottoscritto avvocato, istanza per avere copia del contratto di attivazione di tale servizio, senza che TIM desse mai prova dell'accettazione di tale contratto”*.

Sulla base di tali premesse, ha chiesto: 1. “chiusura fatturazione relativa al Decoder Tim Vision mai richiesto”; 2. “storno integrale dell'insoluto attuale relativo alle rate del Decoder Tim Vision”; 3. “rimborso / storno delle somme corrisposte in eccedenza rispetto a quelle pattuite”; 4. “indennizzo per attivazione piano tariffario non richiesto dal 10.10.2021”; 5. “indennizzo per attivazione di servizi non richiesti (Decoder Tim Vision spedito e respinto tre volte)”; 6. “indennizzo per mancata risposta al reclamo”;

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito 17 ottobre 2022.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, ove ha rappresentato, in sintesi, quanto segue: *“da verifiche effettuate negli applicativi in uso (...) l'attivazione del servizio in contestazione è avvenuta il 25 settembre 2021 via web con numero ordine: EC-1632534462920-XXX. In pari data vengono inviate all'istante (...) le condizioni economiche dell'offerta attivata, nelle quale era indicato anche il servizio in contestazione. Il primo addebito del servizio è avvenuto nel conto di novembre 2021. A seguito di reclamo pervenuto dall'istante il 15-03-2022 si conferma la cessazione del servizio timvision e la diminuzione di tutte le rate oltre al rimborso con Partita Varia andata a buon fine nel conto giugno 22 per il valore di € 35,21 e nel conto di luglio 22*

per il valore di € 44,97. (Vedi conti allegati). Il reclamo dell'istante è stato già lavorato in sede commerciale come sopra indicato e si preme evidenziare che non si tratta di un'attivazione arbitraria in quanto l'ordine di attivazione è pervenuto via web e la società convenuta ha dato seguito alla suddetta richiesta...".

Alla luce di tali considerazioni, l'operatore ha declinato ogni responsabilità dal momento che – a dire dello stesso - ha già lavorato il reclamo in sede commerciale, per questo non si riscontrano inadempimenti contrattuali, di conseguenza ha chiesto il rigetto integrale dell'istanza.

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 ed integrazioni, la memoria di replica con cui, oltre a insistere nelle domande già formulate, ha contestato le deduzioni avversarie, affermando che non è stata data prova che “... l'istante abbia richiesto via web il profilo tariffario in questione, oltre che l'apparato relativo, nonché la ricezione delle condizioni contrattuali come welcome letter o similari” e che, di fatto, le condizioni contrattuali “costituiscono nel loro contenuto una dichiarazione unilaterale totalmente priva di efficacia se non controfirmata dall'istante (circostanza non verificatasi in questo caso)”.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 30 maggio 2023, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Il gestore ha formulato una proposta conciliativa della controversia, che non è stata accettata dall'istante. Il Responsabile del procedimento, comunque, ha acquisito elementi utili ai fini della decisione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

L'istante ha lamentato l'applicazione di un “... piano tariffario differente TIM VISION GOLD (invece di TIM Vision Light) al costo di € 14,90 e contributo di attivazione offerte TV ad € 9,99, oltre l'addebito rateale del decoder...”. In particolare, ha contestato l'attivazione, via web, del profilo “Tim Vision Gold” e la ricezione delle condizioni contrattuali tramite welcome letter, giacché, costituiscono dichiarazione unilaterale dell'operatore, priva di effetto, se non controfirmata dall'utente. A fronte di tutto ciò, le argomentazioni difensive dell'operatore non risultano sufficienti, in primis, perché non ha fornito la prova del contratto concluso via web con l'utente o altra documentazione per comprovare la correttezza degli addebiti; in secundis, perché non ha fornito validi riscontri probatori per provare la comunicazione resa all'utente in ordine alle condizioni economiche applicate relative al servizio “Tim Vision Gold”. A seguito del reclamo dell'utente, l'operatore ha riconosciuto la fondatezza del disservizio da questi lamentato, ha cessato il servizio “Tim Vision Gold” il 15 marzo 2022, rimborsando la somma di euro 35,21 nel conto del mese di giugno 2022 e la somma di euro 44,97 nel conto di mese di luglio 2022.

Per tutto ciò, deve ritenersi che la mancata applicazione del piano tariffario contrattualmente pattuito sia imputabile all'operatore, con conseguente illegittimità degli importi fatturati in eccedenza. Pertanto, la doglianza dell'istante, relativa alla mancata applicazione delle condizioni economiche dell'offerta "TIM Vision Light", deve trovare equo ristoro con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile e amministrativa dell'istante, a partire dalla data di attivazione del profilo "Tim Vision Gold", fino alla data di cessazione del relativo profilo, al netto di quanto già riconosciuto a tale titolo dal gestore nei conti telefonici del mese di giugno e luglio 2022, oltre all'adeguamento della fatturazione futura alle condizioni economiche inizialmente concordate dalle parti.

Parimenti, l'operatore dovrà rimborsare le somme addebitate riguardanti il modem.

Per gli stessi motivi ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 9, comma 2, del Regolamento indennizzi. Pertanto, tenuto conto che il profilo contestato è stato applicato a decorrere dal conto novembre 2021 (periodo 1.10.2021 – 31.10.2021) e che lo stesso compare sino al conto marzo 2022, scadenza 16 marzo, spetta all'istante un indennizzo di euro 412,50 (quattocentododici/50), così calcolato: euro 2,50 pro die x 165 gg, a partire dal 1° ottobre 2021 fino al 15 marzo 2022.

Di contro, non trova accoglimento la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, la stessa è da ritenersi assorbita e soddisfatta dalla misura indennitaria determinata per l'attivazione del profilo tariffario non richiesto e dal rimborso delle fatture come esposto ut supra.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, dalla documentazione in atti, emerge un primo reclamo, trasmesso, a mezzo PEC, il 2 ottobre 2021, reiterato il successivo 5 dicembre, cui non è stato dato un esaustivo riscontro come richiesto dalla normativa di settore e, in particolare, dalla Delibera Agcom n. 179/03/CSP. Coticché, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per ritardata risposta al reclamo, poiché inadempimento contrattuale, ai sensi delle già citate previsioni. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 12, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS che ha modificato il Regolamento indennizzi di cui all'Allegato "A" della Delibera 73/11/CONS. Nel caso di specie, il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 2 ottobre 2021 (data del primo reclamo scritto) e il 15 marzo 2022 (data di lavorazione commerciale del reclamo), corrispondente a 119 giorni, decurtati 45 giorni previsti dalla normativa come termine massimo di risposta per dare seguito al reclamo. Perciò, si riconosce all'utente un indennizzo di euro 297, 00 (duecentonovantasette/00), così calcolato: 119 giorni x 2,50 euro pro die.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle

controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

RITENUTA l'urgenza di adottare la presente Deliberazione, al fine di rispettare il termine regolamentare per la conclusione del procedimento fissato in 180 giorni, il Presidente ai sensi dell'art. 3, comma 2 lett. d), del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Co.re.com., sentiti gli altri componenti

DELIBERA

Articolo 1

1. di prendere atto delle premesse che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto;

2. l'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal Sig. De Caro XXX., nei confronti della società Tim – (Kena Mobile), come indicato nella parte motiva. La società Tim (Kena Mobile) è tenuta a ricalcolare le fatture emesse nel periodo in contestazione, a partire dalla data di attivazione del profilo "Tim Vision Gold" (1° ottobre 2021) sino al ripristino della precedente offerta "Tim Light" (15 marzo 2022), rimborsando le somme contabilizzate in eccesso, rispetto a quelle pattuite con regolarizzazione della situazione contabile e amministrativa, al netto di quanto già riconosciuto nei conti telefonici del mese di giugno e luglio 2022, oltre all'adeguamento della fatturazione futura alle condizioni economiche inizialmente concordate dalle parti. Inoltre, è tenuta a rimborsare le somme addebitategli per il modem, se ancora non corrisposte. L'anzidetta società è tenuta, altresì, a corrispondere le seguenti somme: 1. euro 412,50 (quattocentododici/50) a titolo di indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario diverso, rispetto a quello pattuito, come descritto nella parte motiva; 2. euro 297, 00 (duecentonovantasette/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo. Tali somme dovranno essere corrisposte tramite assegno o bonifico bancario, oltre gli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

3. La società Tim (Kena Mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 14 luglio 2023

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato
digitalmente da
Fulvio Scarpino

CN = Fulvio Scarpino
SerialNumber =
TINIT-SCRFLV67A03C352X