

DELIBERA N. 188/2020

**XXX / TIM X (KENA MOBILE)
(GU14/278591/2020)**

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 22/12/2020;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 14/05/2020 acquisita con protocollo n. 0208008 del 14/05/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 22/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 15.04.2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 14.05.2020. Lamenta di avere chiesto a Tim X (di seguito, Tim), in data 24.03.2018, l'attivazione di un'offerta promozionale riguardante linea telefonica e internet a un costo mensile di euro 29,90. Dopo aver ricevuto fatture con l'addebito di costi più elevati, in data 7.08.2018 l'utente inviava un reclamo via fax, a cui l'operatore dava riscontro in data 17.08.2018. L'utente scopriva così che l'offerta era stata attivata il 16.08.2018 per la durata di 12 mesi e pertanto fino al 16.08.2019. Inoltre, riceveva l'addebito per la consegna di un elenco telefonico, mai richiesto e mai ricevuto. Tale addebito veniva poi rimborsato, ma il servizio veniva nuovamente addebitato nella fattura n. RH01711817 del 6.03.2019. A gennaio 2019 l'utente cambiava operatore. Il servizio clienti Tim comunicava le modalità di restituzione del modem e l'istante ha seguito le indicazioni ma, a seguito del ricevimento della fattura n. RH00966984 del 4.02.2019 in cui venivano addebitate n. 26 rate residue per il pagamento del modem, contattava nuovamente il servizio clienti e veniva a conoscenza del fatto che il modem non era a noleggio e che quindi non doveva restituirlo bensì doveva finire di pagare le rate per concludere la compravendita. L'istante chiedeva pertanto che le venisse nuovamente restituito il modem, senza però successo. Alla luce di quanto sopra chiede: a) il rimborso delle somme ingiustamente pagate e delle spese sostenute a causa delle inadempienze di Tim, b) l'indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio, c) gli indennizzi dovuti per l'applicazione di servizio o profili tariffari non richiesti e/o applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate, d) risarcimento danni.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella propria memoria difensiva del 30.06.2020 ha riconosciuto che l'offerta Tim Smart scontata e richiesta a marzo 2018 dall'utente non era stata attivata sin da subito in quanto sulla linea era già attiva una promozione di sconto per un anno (dall'1.04.2017), ed era stata attivata successivamente il 16.08.2018 per la durata di 12 mesi. L'operatore dichiara che nessun rimborso è dovuto all'utente in quanto le offerte a

tempo limitato non prevedono rimborsi e che eventualmente potrebbe essere riconosciuto un indennizzo ai sensi dell'art. 3, comma 4, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS. In merito alla questione dell'addebito dell'elenco telefonico, l'operatore nulla eccepisce. Relativamente al modem, il gestore spiega che il pagamento rateale è stato addebitato nelle fatture sin da aprile 2017 e il cliente non ha mai contestato nulla. Si rende disponibile in ogni caso allo storno delle 26 rate residue addebitate nella fattura n. RH00966984 del 4.02.2019 per euro 64,74. L'operatore precisa che l'utente ha un insoluto di euro 98,04. Chiede quindi il rigetto delle domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Preliminarmente si osserva che in istanza GU14 sono presenti le medesime domande presenti anche sul modello UG di richiesta di conciliazione. La memoria allegata al GU14 riporta invece domande in parte diverse. Atteso che vi deve essere identità di domande poste in sede conciliativa ed in sede di definizione, si terrà conto delle sole richieste contenute nel GU14. In merito alla domanda a) rimborso delle somme ingiustamente pagate e delle spese sostenute a causa delle inadempienze di Tim, la stessa non può essere accolta in quanto vaga nella formulazione relativamente alle somme ingiustamente pagate, alla loro qualificazione, nonché alla quantificazione. Sulle somme richieste poi non è presente alcun reclamo che possa dare atto che l'operatore è stato messo a conoscenza del disagio patito dall'istante. Sul punto si ricorda la costante giurisprudenza Agcom: "a tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "[n]on è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (si vedano, inter alia, le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 143/17/CIR). La domanda b), di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio, può trovare accoglimento. Dato atto che l'offerta scontata è stata richiesta dall'utente a marzo 2018 e per ammissione dell'operatore, è stata attivata solo il 16.08.2018, essendo i fatti congruenti, si ritiene liquidabile un indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio pari a euro 842,40 (ottocentoquarantadue/40), calcolato in applicazione del disposto dell'art. 2 del Regolamento indennizzi e pertanto applicando le condizioni migliorative, che risultano essere quelle previste dagli artt. 3 e 33 e delle Condizioni Generali di Abbonamento del Servizio Telefonico di Tim, cioè euro 7,80 giorno, per 108 giorni lavorativi, dal 9.04.2018 (termine ultimo per l'attivazione del servizio che computa i 10 giorni previsti dalla carta servizi Tim per l'attivazione del servizio) al 16.08.2018 (data di attivazione effettiva del servizio).

Relativamente alla domanda c) in punto agli indennizzi dovuti per l'applicazione di servizio o profili tariffari non richiesti e/o applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate, la domanda, può ritenersi assorbita e soddisfatta nell'indennizzo migliorativo già erogato per la domanda di cui al punto b).

La domanda d) relativa alla richiesta di risarcimento danni non può essere accolta, in quanto esula dalla presente sede valutativa, in applicazione del disposto dell'art. 20 comma 4 della delibera 353/19/CONS. Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Tim X è tenuta a pagare è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 842,40 (ottocentoquarantadue/40) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio a norma dell'art. 2 del Regolamento indennizzi e degli artt. 33 e 3 delle Condizioni Generali di Abbonamento del Servizio Telefonico di Tim.

3. TIM X è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Bologna, 22.12.2020

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi