

DETERMINA DIRETTORIALE

Fascicolo n. GU14/45126/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM X (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;

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 Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 14/11/2018 acquisita con protocollo N. 0193228 del 14/11/2018

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:

L’utente, a seguito dell’udienza di conciliazione tenutasi in data 21/08/2018, nella propria istanza lamenta la mancata/tardiva risposta ai reclami e l’attivazione di un profilo tariffario non richiesto, riferendo quanto segue. In data 18/09/2017 attivava una sim ricaricabile su cui veniva applicato di default il piano base “Tim One Prime Go” al costo di 0,49€/settimana, dopo le prime 4 settimane gratuite. Il successivo 29 settembre chiedeva al servizio clienti il passaggio gratuito al piano “Tim a Secondi” nel rispetto della delibera Agcom 326/10/CONS, ma la sua richiesta veniva ripetutamente respinta e gli veniva offerto un unico profilo alternativo, “Tim Base New”, con tariffazione a scatti e con un costo di attivazione di 3€. L’utente avanzava allora un reclamo il successivo 4 ottobre (ID 1-32156068221) e il giorno seguente una denuncia all’Autorità (ID 39974). Il reclamo veniva accolto e il piano “Tim a Secondi” veniva attivato. Per errore veniva attivato anche il piano “Tim Base New”, errore poi corretto il 15/11/2017; al contrario il rimborso dei canoni settimanali del precedente piano “Tim One Prime Go”, successivi al 29/09/2017 e pari a 1,96€, non veniva accordato, senza alcun riscontro scritto da parte dell’operatore. Sulla base della ricostruzione effettuata, l’istante richiede: 1) il rimborso dei canoni del piano “Tim One Prime Go” sostenuti successivamente al 29/09/2017, pari a 1,96€ 2) l’indennizzo per mancata variazione del profilo tariffario, ovvero per profilo tariffario non richiesto, nel periodo 29/09/2017 - 13/11/2017; 3) l’indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto nel periodo 13/11/2017 - 15/11/2017; 4) l’indennizzo per mancata risposta scritta al reclamo del 4/10/2017; 5) il rimborso delle spese di procedura. La somma richiesta dall’utente ammonta a complessivi 800,00€. Nella propria memoria difensiva l’istante ribadisce quanto segue: “in data 18/09/2017 l’offerta da me richiesta e poi applicata era “Tim Ten Go + 10GB Free”, mentre per quel che riguarda il piano base mi veniva imposto dal punto vendita, per ordine di Tim, il profilo “Tim One Prime Go” al costo di 0,49€/settimana, dopo le prime 4 settimane gratuite; in data 29/09/2017 contattavo il servizio clienti Tim “@Tim4UAlessio”, tramite il canale

Twitter, per chiedere - in ossequio alla delibera Agcom 326/10/CONS - la modifica del piano base in "Tim a Secondi": un profilo ricaricabile con tariffazione sui secondi effettivi di conversazione, senza scatto alla risposta e con costo di attivazione gratuito. Il servizio clienti, come visibile dalla documentazione agli atti, negava ripetutamente l'attivazione del piano "Tim a Secondi", proponendomi come unico profilo base attivabile "Tim Base New": un profilo con tariffazione a scatti anticipati di 60 secondi, scatto alla risposta e costo di attivazione di 3€". Nonostante il reclamo inoltrato all'operatore, "il 18/10/2017 iniziavano gli addebiti settimanali di 0,49€ del piano base "Tim Prime One Go", che si protraevano sino al 08/11/2017 per un totale di 1,96€" e il successivo 13/11 "la richiesta di cambio piano verso "Tim a Secondi" veniva accettata, mentre quella relativa al rimborso dei canoni settimanali del piano "Tim One Prime Go" veniva rifiutata". In data 15/11/2017 l'operatore, che aveva erroneamente modificato il piano tariffario in "Tim Base New", provvedeva infine ad attivare il piano prescelto dall'utente. Con memoria di replica l'istante contesta quanto affermato da controparte evidenziando che, anche sulla scorta della normativa europea dalla stessa richiamata, gli operatori sono tenuti a rendere disponibili per gli utenti dei piani tariffari a consumo con tariffazione a secondi. Inoltre, fa presente che il piano "Tim a secondi", all'epoca dei fatti, era ancora disponibile, nonostante ne venisse negata l'attivazione. L'istante da ultimo precisa di non aver ricevuto alcun riscontro scritto al reclamo inviato tramite pec il 04/10/2017, soprattutto in merito alle motivazioni del rigetto.

Con propria memoria difensiva l'operatore, rispetto alle allegazioni di controparte, chiarisce di aver comunicato in un primo momento all'utente che "in data successiva al 15 giugno, dell'entrata in vigore del "Roaming like at home" previsto dal Regolamento UE n.2120/2015, tutti i profili tariffari di Tim prevedono le medesime condizioni economiche per il traffico nazionale e per quello sviluppato in roaming nei paesi dell'UE, pertanto da tale data il profilo "Tim a Secondi" per clienti prepagati non è più reso disponibile" e in un secondo momento di aver provveduto comunque, in ottica di fidelizzazione, all'attivazione gratuita del piano "Tim Base New", infine mutato in "Tim a Secondi" in data 15/11/2017. Secondo quanto affermato dall'operatore "fino al 15/06/2017 era consentito il passaggio al piano tariffario "Tim a Secondi" (secondo le condizioni economiche concordate con Agcom) ai clienti prepagati che ne facevano esplicita richiesta al CC 119 e (...) veniva effettuato solo tramite canale CC, era gratuito e prevedeva: chiamate naz. vs tutti a 29 €/cent min., tariffazione a secondi, no scatto alla risposta, SMS vs tutte direttrici naz.7,32 €/cent. In data successiva al 15 giugno, data dell'entrata in vigore del "Roaming like at home" previsto dal Regolamento UE n.2120/2015, tutti i profili tariffari di TIM prevedevano le medesime condizioni economiche per il traffico nazionale e per quello sviluppato in roaming nei paesi dell'UE, pertanto da tale data il profilo "Tim a Secondi" per i clienti non è più stato reso disponibile, salvo estreme necessità". In altre parole, sostiene Tim, "se fino al 15 giugno il profilo Agcom a consumo era un atto dovuto, per rispettare gli accordi con l'Autorità, ora si rileva come Tim non abbia alcun obbligo di assicurare un cambio profilo gratuito". L'operatore chiede pertanto il rigetto delle domande avversarie confermando, da un lato, di non aver disposto il rimborso degli importi relativi al piano "Tim Prime Go" e, dall'altro, di aver gestito la segnalazione dell'utente, come dallo stesso confermato. Si dà atto che in sede di udienza di discussione l'operatore ha avanzato una proposta conciliativa (riconoscimento della somma di 350,00€) che non è stata accettata dall'istante.

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In data 25 novembre 2015 il Parlamento Europeo ed il Consiglio dell'Unione Europea hanno approvato il Regolamento n. 2015/2120, c.d. "Regolamento TSM" (Telecom Single Market), che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'Internet aperta e che modifica la direttiva n. 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica e il Regolamento (UE) n. 2012/531 relativo al roaming sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione. Il Regolamento TSM ha introdotto il principio del c.d. "Roam-Like-At-Home", che prevede l'applicazione della tariffa nazionale per il traffico voce/sms/dati generato in uno qualsiasi dei Paesi membri dell'Unione europea a partire dal 15 giugno 2017. Il Regolamento TSM, a tal fine, prevede che siano aggiornate tutte le tariffe nazionali per consentirne il funzionamento, a parità di condizioni applicate all'utente, all'estero. Detto Regolamento prevede, inoltre, un periodo transitorio (decorrente dal 30 aprile 2016 al 14 giugno 2017), durante il quale viene concesso ai fornitori di roaming di applicare un sovrapprezzo (c.d. surcharge) ai prezzi nazionali vigenti per la fornitura di servizi di roaming al dettaglio regolamentati. Accanto alle soluzioni tariffarie previste per la fornitura di servizi di roaming al dettaglio regolamentati, il Regolamento "non preclude la possibilità di offrire ai clienti in roaming, per una tariffa giornaliera o qualsiasi altro costo fisso periodico,

un certo volume di consumo di servizi in roaming regolamentati, a condizione che il consumo dell'intero importo di tale volume conduca a un prezzo unitario per chiamate in roaming regolamentate effettuate, chiamate ricevute, sms inviati e servizi di dati in roaming che non superi il rispettivo prezzo al dettaglio nazionale e il sovrapprezzo massimo". È a partire da questo quadro normativo che deve essere esaminata l'odierna controversia tenendo presente che Tim, così come gli altri operatori di telecomunicazioni, è stata chiamata ad introdurre delle nuove tariffe di base per il roaming internazionale in Europa valide per i clienti consumer che non avevano attive offerte specifiche per il servizio di roaming internazionale ovvero che avevano disattivato offerte preesistenti e altresì ad adeguare le tariffe di riferimento rendendole disponibili in maniera gratuita a tutti i clienti che attivavano offerte nazionali. Nella fattispecie, ciò che l'istante evidenzia è che da un lato Tim ha attivato, in via automatica, il profilo "Tim One Prime Go", che non corrispondeva a quello da lui prescelto e dall'altro non ha consentito – o lo ha fatto solo dietro reclamo dell'utente – l'applicazione di una tariffa alternativa, a consumo, che invece doveva essere resa disponibile gratuitamente al cliente che attivava un'offerta nazionale. Tim nella propria memoria difensiva ha comunicato che l'applicazione della tariffa prescelta dall'utente "Tim a secondi", decorso il periodo transitorio, rientrava sostanzialmente nella sua discrezionalità e disponibilità a livello commerciale e non costituiva un obbligo nei confronti del cliente. In realtà, in proposito, la delibera Agcom 326/10/CONS applicabile al caso in esame è chiara nel contemplare – all'interno delle regole di base a tutela dell'utenza in materia di trasparenza tariffaria e degli obblighi informativi in capo agli operatori nella diffusione delle condizioni economiche offerte – la facoltà degli utenti di passare gratuitamente ad un piano base di loro scelta. Ai sensi dell'art. 1, c. 2, infatti, "gli operatori mobili assicurano che gli utenti finali siano pienamente informati sulla disponibilità di piani tariffari di base per i servizi voce, traffico dati e sms conformi alle premesse poste a base del presente provvedimento e, se già clienti, che possano passare ad essi gratuitamente. Tali informazioni sono rese al pubblico con ogni utile modalità e canale di contatto, inclusa la rete di vendita e il sito web aziendale". La norma richiamata, che di per sé garantisce una facoltà in capo all'utente, non può tuttavia essere interpretata senza tenere in debito conto il contegno assunto dall'operatore nella vicenda in esame. Se infatti non vi è dubbio che l'utente abbia avanzato una legittima richiesta, quella cioè di passare gratuitamente dal piano tariffario di base denominato "TIM One Prime Go" ad altro piano tariffario di base a consumo senza costi fissi, non va ignorato che l'operatore ha comunque operato la variazione richiesta rendendo disponibile il profilo richiesto e provvedendo alla relativa attivazione. È altrettanto vero, però, che l'operatore non ha accolto la totalità delle richieste avanzate dall'utente, inclusa la richiesta di rimborso sub 1), e si è attivato solo dietro sollecitazione di quest'ultimo. Atteso che tale inerzia non appare giustificata da motivazioni tecniche o comunque specifiche, da quanto rilevato discende il diritto dell'utente ad un equo e proporzionato ristoro per il disagio patito che, valutato il complesso della vicenda, si ritiene di accordare in via equitativa e che nello specifico si ritiene possa corrispondere alla somma proposta da Tim in sede di udienza di discussione. Tim ha infatti manifestato a più riprese una fattiva disponibilità nei confronti dell'utente, non ultimo nel corso della procedura ed in particolare in sede di udienza, ed ha dimostrato di aver riscontrato per fatti concludenti il reclamo avanzato dall'utente in data 04/10/2017, avendo effettuato il cambio piano – oggetto della contestazione principale - il successivo 15/11 ovvero entro la decorrenza del termine di 45 gg. previsto dalla normativa per la gestione del reclamo (delibera n. 179/03/CSP, All. A, art. 4, c. 8). Sulla scorta di tutto quanto esposto Tim dovrà, pertanto, liquidare in favore dell'utente la somma omnicomprensiva di 350,00 €.

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 14/11/2018, è tenuta a rimborsare in favore dell'istante la somma di euro 350,00. La società Tim X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. 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
Rita Filippini