

DELIBERA N. 63 - 2019

**XXX XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/88149/2019)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 20/12/2019;

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. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

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 in data 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX XXX del 24/02/2019 acquisita con protocollo n. 0078068 del 24/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Secondo la ricostruzione di parte istante, in data 27.4.2018 realizzava che a partire dal 14.3.2018 Tim modificava la tariffa da "Tutto senza limiti" a "Tim Smart" senza aver sottoscritto alcun contratto.

In pari data trasmetteva reclamo all'operatore per contestare l'indebita attivazione richiedendone l'immediata cessazione o l'esibizione del contratto.

Tim non riscontrava il reclamo e non cessava il servizio.

Tutto ciò premesso, l'istante richiede:

1) rimborso di 446,76 € (calcolato al 14.03.2019 se non viene attivata vecchia tariffa fino alla data di riattivazione) pari a tutti i canoni "TIM SMART" + router indebitamente pagati con ripristino dei servizi precedenti in esenzione spese;

2) indennizzo 912 € (calcolo effettuato al 14.03.2019 -se non viene attivata vecchia tariffa fino alla data di riattivazione) per indebita attivazione del servizio "TIM SMART" ai sensi dell' Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS art. 9 comma 2 (dal 14.03.2018 al 14.03.2019 365 gg x 2,50);

3) indennizzo di 25 € per consegna router nuovo mai richiesto ai sensi dell' Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS art. 9 comma 2;

4) indennizzo di 300 € per mancato riscontro reclamo del 27.04.2018.

A fronte della memoria depositata dall'operatore di seguito esposta, l'istante ha ulteriormente eccepito che la lettera del 10.5.2018 non è mai stata ricevuta e, in ogni caso, non potrebbe sostituire il contratto che non è stato prodotto dal gestore, né la registrazione vocale di accettazione di una proposta, né la scheda di adesione sottoscritta, con conseguente violazione dell'art 57 del Codice del consumo. Quanto al fatto che i canoni applicati sarebbero più vantaggiosi per l'utente, parte ricorrente contesta che Tim possa modificare un piano tariffario in assenza di un regolare contratto. In ogni caso il documento prodotto da Tim al punto 2 riguarderebbe due mesi di canone, mentre il documento 3 riguarderebbe un solo mese di canone.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore, nella memoria difensiva, ha rappresentato che con missiva del 10.5.2018 era comunicato all'istante che la variazione del piano tariffario sulla linea oggetto di contestazione era stato espressamente richiesto il 25.1.2018.

Riferisce poi che i canoni applicati a seguito della variazione sono ben inferiori a quelli del pricing Internet Senza Limiti precedentemente attivo sulla linea: quindi, secondo l'operatore, non sarebbe stato patito alcun disagio in termini economici da parte della ricorrente, anzi avrebbe goduto di un beneficio.

L'operatore espone infine che il reclamo è stato riscontrato entro le tempistiche previste dalle Condizioni generali di abbonamento Tim.

L'operatore chiede pertanto il rigetto di tutte le domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

B) Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Il caso in esame attiene ad una problematica in cui l'utente lamenta la modifica del piano tariffario da parte dell'operatore e chiede il rimborso dei canoni pagati secondo il piano tariffario applicato senza la sottoscrizione del contratto con riapplicazione del piano precedente, nonché l'indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto e per fornitura non richiesta del modem.

L'operatore esclude la propria responsabilità, dichiarando che la variazione sarebbe stata espressamente richiesta dall'utente e che comunque i canoni applicati a seguito della variazione sono ben inferiori a quelli del pricing Internet Senza Limiti precedentemente attivo sulla linea.

Il ricorrente contesta attraverso la memoria di replica quanto eccepito dal gestore.

Considerato il corredo probatorio acquisito agli atti, atteso che la Società Tim non ha fornito prova documentale di aver informato l'utente né di aver altrimenti raccolto il

consenso alla variazione del piano tariffario, si ritiene equo riconoscere in favore dell'utente l'indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto, in base alla disposizione di cui all'art. 9, comma 2, del Regolamento Indennizzi. In particolare il succitato articolo prevede che "in caso di servizi accessori o profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione...", derivandone, per il disservizio occorso, il diritto per la ricorrente a un importo pari a euro 867,50 (€ 2,5 X 347 giorni – dal 14.3.2018 al 24.2.2019 data del deposito del GU14).

Contrariamente non si ritiene di poter accogliere a richiesta di cui al punto 3) di indennizzo di 25 € per consegna router nuovo mai richiesto, in quanto la fattispecie prevista nel secondo periodo del secondo comma del succitato art. 9 del Regolamento Indennizzi si riferisce alle ipotesi in cui la fornitura non richiesta di apparecchiature terminali si verifichi non in conseguenza della modifica di un piano tariffario, in quanto, nel caso di specie, la consegna del router è strettamente connessa e consequenziale al cambiamento del profilo tariffario non richiesto e la mancata fornitura dello stesso avrebbe comportato il disservizio ben più grave dell'assenza di servizio.

Quanto alla domanda sub) 1 volta al "rimborso di 446,76 € (calcolato al 14.03.2019 se non viene attivata vecchia tariffa fino alla data di riattivazione) pari a tutti i canoni "TIM SMART" + router indebitamente pagati con ripristino dei servizi precedenti in esenzione spese", si evidenzia che nelle ipotesi di attivazione di profili tariffari non richiesti, l'utente avrà diritto non già allo storno degli addebiti fatturati per servizi di cui ha comunque beneficiato, bensì al ricalcolo complessivo delle fatture applicando i canoni contrattualmente stabiliti. Si dispone quindi che la Società Tim proceda al rimborso di eventuali importi eccedenti, appunto, il canone contrattuale pattuito, con ripristino del profilo tariffario "Tutto senza limiti" se ancora commercialmente disponibile.

Infine, l'istante richiede l'indennizzo di 300 € per mancato riscontro reclamo del 27.4.2018. Non vi sono agli atti riscontri dell'operatore al succitato reclamo trasmesso in pari data all'operatore. Occorre precisare che in base a quanto disposto dall'art. 8, comma 4) della delibera 179/03/CSP il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dover essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto deve essere dato in forma scritta, deve essere adeguatamente motivato e deve indicare gli accertamenti compiuti. In particolare, l'art. 12 del Regolamento indennizzi, reca: "1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. ..". Considerando quindi che il reclamo datato 27.4.2018 è pervenuto in pari data e risultando che le prime informazioni sono state fornite a parte istante solo nel momento della prima interlocuzione con Tim avvenuta in data 3.12.2018 durante lo scambio di proposte nell'ambito della conciliazione semplificata, sono 174 i giorni di ritardo nella risposta

(già decurtati i 45 gg. previsti dalla delibera sopracitata, intesi quale termine massimo per la comunicazione dell'esito del reclamo). L'istante ha pertanto diritto alla corresponsione dell'importo di € 300,00 a titolo di indennizzo calcolato nella misura massima per il mancato riscontro.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che tutti gli indennizzi come finora determinati dovranno essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

in accoglimento parziale dell'istanza, per i motivi sopra indicati, l'operatore Tim S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, è tenuto a:

- corrispondere a mezzo assegno o bonifico bancario la somma di € 867,50, oltre interessi legali dalla presentazione della domanda al saldo, a titolo di indennizzo per attivazione di servizi tariffari non richiesti;
- ricalcolare complessivamente le fatture emesse applicando i canoni stabiliti dal profilo "Tutto senza limiti" e procedere al rimborso di eventuali importi eccedenti il canone contrattuale pattuito, con ripristino del profilo tariffario "Tutto senza limiti" se ancora commercialmente disponibile;
- corrispondere a mezzo assegno o bonifico bancario la somma di € 300,00, oltre interessi legali dalla presentazione della domanda al saldo, a titolo di indennizzo per ritardata risposta del reclamo.

Respinge la domanda sub 3).

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.

Torino, 20 dicembre 2019

IL PRESIDENTE
Alessandro De Cillis