

**DETERMINA n. 5 Fascicolo n. GU14/358765/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM SpA (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, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTE le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell’Autorità ha disposto la proroga dell’Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

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 in data 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;

VISTE le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell’Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto della proroga dell’Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell’art. 20, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 25/11/2020 acquisita con protocollo n. 0499025 del 25/11/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue: "PUNTO A ... omissis ... a decorrere dal 5/12/2018 sono titolare del contratto con TIM SPA denominato "TIM CONNECT XDSL GOLD" sulla mia linea fissa XXX dell'abitazione ove risiedo. Il suddetto contratto è stato direttamente stipulato on line con l'utilizzo del sito internet di TIM SPA aderendo all'offerta denominata "TIM CONNECT XDSL GOLD" Nella suddetta offerta "TIM CONNECT XDSL GOLD" è inserito obbligatoriamente il servizio "TIM EXPERT" al costo di euro 330,24 da corrispondere in 48 rate mensili da 6,88 euro. "TIM EXPERT" è un servizio obbligatorio di assistenza tecnica che interviene esclusivamente all'inizio in sede di installazione del modem TIM, anch'esso obbligatorio, del nuovo collegamento ad internet. Con la presente, e per le ragioni sotto esposte, che, come vedremo, palesano una condotta commerciale poco lecita da parte di TIM SPA, si chiede la disattivazione immediata del servizio "TIM EXPERT", lo storno delle rate residue ed il rimborso delle rate pregresse da me pagate con riaccredito in bolletta. RAGIONI CHE FONDANO LA SUDDETTA RICHIESTA 1. le telecomunicazioni sono un diritto e bene quasi primario e sono garantite dalla legge. TIM SPA si frappone al libero esercizio del diritto alle telecomunicazioni, in quanto obbliga al servizio a pagamento "TIM EXPERT", quindi senza possibilità di scelta, in quanto imposto nell'offerta "TIM CONNECT XDSL GOLD". 2. Il servizio "TIM EXPERT" è stato obbligatoriamente imposto da TIM SPA in quanto incluso, senza possibilità di scelta, nell'offerta "TIM CONNECT XDSL GOLD". Nel momento in cui si aderiva all'offerta "TIM CONNECT XDSL GOLD" infatti non c'era la possibilità di escludere il servizio "TIM EXPERT". 3. "TIM EXPERT" ed il modem TIM sono obbligatori. Mancata corrispondenza fra il pagamento periodico per "TIM EXPERT" ed il corrispettivo servizio. "TIM EXPERT" è un servizio di assistenza tecnica obbligatoria da parte di TIM SPA, che interviene esclusivamente all'inizio in sede di installazione del modem TIM, anch'esso imposto da TIM SPA per il collegamento ad internet. TIM SPA impone il suo modem e su questo impone il suo servizio "TIM EXPERT", usabile solo all'inizio. Oltretutto a fronte del pagamento di euro 6,88 a mese per ben 48 mesi (ALLEGATA ULTIMA FATTURA PERIODO OTTOBRE 2020), il servizio "TIM EXPERT" viene fornito solo all'inizio del primo mese in sede di prima installazione del modem TIM e pertanto per tutta la restante durata del pagamento periodico non corrisponde un analogo corrispettivo del servizio. 4. "TIM EXPERT" è un "servizio" legato al modem Tim, pertanto questo è stato ed è un mero espediente per aggirare la delibera AGCOM e la normativa europea sul modem a pagamento. 5. "TIM EXPERT" è stato incluso, con poca trasparenza, nell'offerta "TIM CONNECT XDSL GOLD" In effetti l'offerta "TIM CONNECT XDSL GOLD" veniva pubblicizzata in internet con un costo di euro 28,90 al mese e con lo sconto di euro 60,00 per le adesioni on line. Solo prestando una attenzione più profonda poteva emergere anche la presenza del servizio imposto obbligatoriamente di "TIM EXPERT" (ad esempio esaminando le condizioni contrattuali inviate da TIM SPA con email 7/12/2018, quindi solo dopo 2 giorni che l'offerta era già attivata) (ALLEGATI CONDIZIONI CONTRATTUALI ED EMAIL DEL 7/12/2018). 6. Disparità di trattamento con le nuove attivazioni che non prevedono l'obbligo del servizio "TIM EXPERT" Solo dal 14/01/2019 "TIM EXPERT" è finalmente diventato un servizio opzionale attivabile solo su richiesta. In precedenza invece "TIM EXPERT" era un servizio obbligatorio, fra l'altro anche molto costoso (ben 330,24 euro) in rapporto alla sua concreta utilità (dato che interveniva esclusivamente all'inizio in sede di prima installazione del modem TIM, anch'esso obbligatorio). È anche grazie all'AGCOM che qualcosa è cambiato: a seguito di una sua delibera infatti il servizio di assistenza tecnica non è più incluso obbligatoriamente all'interno delle offerte Tim. Ora nel mio caso specifico, la disparità di trattamento è ancora più stridente. Nel mio caso l'attivazione di "TIM CONNECT XDSL GOLD" è avvenuta il 5/12/2018, quindi poco prima (circa un mese prima) che il servizio "TIM EXPERT" diventasse finalmente opzionale. Se solo avessi aspettato ancora un mese circa ad aderire all'offerta di "TIM CONNECT XDSL GOLD", ora il mio conto telefonico non risulterebbe gravato di una quota mensile di euro 6,88 da corrispondere obbligatoriamente per ben 48 mesi (euro 330,24 in totale), anche in caso di disdetta o cambio operatore. Se avessi avuto la possibilità di certo non avrei richiesto il servizio "TIM EXPERT", la cui utilità è limitata esclusivamente in sede di prima installazione del modem per il collegamento ad internet. PUNTO B Inoltre TIM SPA sulla base della propria carta dei servizi (ALLEGATA CARTA DEI SERVIZI TIM SPA) si è impegnata

a fornire risposta ai reclami entro trenta giorni dalla loro presentazione (vedi punto n.3.1.8 della Carta dei servizi di TIM SPA). Orbene, nel caso in questione, il reclamo è stato presentato il 12 marzo 2020 tramite PEC, pertanto la risposta di TIM SPA doveva pervenire entro il 11 aprile 2020. Tuttavia nessuna risposta di TIM SPA al reclamo presentato risulta pervenuta (ALLEGATI RECLAMO E RICEVUTA AVVENUTA CONSEGNA RECLAMO TRAMITE PEC) Pertanto ai sensi dell'art.12 allegato A della delibera AGCOM del 18/07/2018, si chiede un indennizzo pari ad euro 510,00, calcolato in base ad euro 2,50 al giorno per 204 giorni (dal 12 aprile 2020 al 31 ottobre 2020, quale giorno precedente a quello di presentazione dell'istanza di conciliazione). PUNTO C E' stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione con esito negativo (ALLEGATO VERBALE DI MANCATO ACCORDO UG/347631/2020 DEL 25/11/2020)." Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede: "PUNTO A) disattivazione immediata del servizio "TIM EXPERT", lo storno delle rate residue ed il rimborso delle rate pregresse da me pagate con riaccredito in bolletta, per un totale di euro 330,24. PUNTO B) indennizzo di euro 510,00, calcolato in base ad euro 2,50 al giorno per 204 giorni (dal 12 aprile 2020 al 31 ottobre 2020, quale giorno precedente a quello di presentazione della presente istanza di conciliazione)."

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta: "... omissis ... Le doglianze avversarie sono infondate in fatto ed in diritto ed in quanto tali andranno rigettate. Orbene, contrariamente a quanto affermato dal nostro odierno contraddittore, gli importi addebitati per il servizio TIM Expert sono pienamente legittimi e dovuti in quanto previsti dal contratto concluso tra le parti, le cui condizioni sono state allegate anche dall'utente. Segnatamente, il contratto prevedeva espressamente la vendita del servizio TIM Expert, che, dunque, è stato accettato dall'istante. Ma non solo. Il contratto è stato concluso nel dicembre 2018 e controparte ha reclamato per la prima volta nel marzo 2020, dopo l'addebito di ben n.15 rate del servizio oggi contestato. Come enunciato dall'art. 25 delle Condizioni Contrattuali "i reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione". Come già dedotto, il Sig. XXX non ha mai reclamato alcunché prima del marzo 2020 ed ha regolarmente saldato le fatture che, per tale ragione, devono considerarsi accettate e non contestate. Occorre infine contestare la doglianza relativa al mancato riscontro al reclamo. TIM ha infatti debitamente risposto alla segnalazione mediante contatto telefonico. Ciò detto, è errato il computo della somma richiesta da controparte. L'art. 12 dell'All. A Delibera 347/18/CONS prevede infatti un tetto massimo per tale fattispecie indennitaria di € 300,00. Non potrà dunque essere riconosciuta la somma di € 510,00 richiesta dal nostro odierno avversario. Alla luce di quanto sopra esposto e dedotto, è palese la correttezza dell'operato di TIM SpA che dunque dovrà essere esentata da qualsivoglia addebito di responsabilità. Tutto ciò premesso Tim SpA, come sopra rappresentata e difesa chiede previa conferma della correttezza dell'operato di Tim il rigetto delle domande avversarie." L'istante, infine, non ha depositato, entro i termini assegnati nella comunicazione di avvio del procedimento, eventuali controdeduzioni.

Sul rito L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile. Nel merito. Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria condotta, l'istanza può trovare solo parziale accoglimento ed esclusivamente con riferimento alla domanda posta sub B), di cui si dirà in corso di esposizione; relativamente a quella avanzata sub A), si è rilevato infatti quanto segue. Premessa l'impossibilità per lo scrivente ufficio di poter provvedere alla disattivazione del servizio in contestazione (essendo la cessazione dei contatti materia rimessa all'autonomia negoziale e, pertanto, regolata dalle Condizioni generali di contratto), si osserva che lo stesso è stato accettato dall'utente a fronte dell'attivazione da parte del gestore, in data 07.12.2018, dell'offerta prescelta, denominata "Tim Connect XDSL Gold". Non può essere parimenti sottaciuto che l'utente non si è avvalso, nonostante la Welcome Letter lo informasse della possibilità di poter eventualmente esercitare, entro il termine di gg. 14 dalla data di perfezionamento del contratto, diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli articoli 52 e seguenti del D.Lgs. 206/2005 (codice del Consumo), di tale possibilità e nemmeno ha provveduto, dalle risultanze agli atti, a contestare, nei termini previsti dalle condizioni generali di contratto (e, cioè, "entro i termini di scadenza della fattura in contestazione"), le fatture contenenti le rate di che trattasi già a partire dalla prima emessa. Soltanto in data 12.03.2020, decorso più di un anno dalla sottoscrizione contrattuale e a fronte dell'emissione di n. 15 rate del servizio Tim Expert, l'utente ha contestato quest'ultimo (diventato nel frattempo opzionale a far data dal 14.01.2019) inviando formale reclamo. Si sarebbe poi evinto, in corso di istruttoria, che il richiamo fatto dell'istante a generica delibera dell'Agcom a seguito della quale il servizio di assistenza tecnica non sarebbe più stato incluso obbligatoriamente nelle offerte Tim, possa essere riconducibile - in mancanza di puntuale indicazione degli estremi del provvedimento e risultando essere stato parimenti

citato nel reclamo sporto in data 12.03.2020 – al procedimento A514 concluso il 25.02.2020 dall'AGCM avente ad oggetto irrogazione di sanzione in materia di concorrenza sul mercato. Ora, a fronte della situazione come sopra rappresentata e, cioè, in presenza di servizio attivato in data 07.12.2018 a fronte di un regolare contratto tra le parti, si ritiene che nemmeno la residua parte della domanda in esame volta allo storno delle rate residue ed al rimborso delle rate pregresse possa essere accolta; né, tantomeno, può in questa sede essere eventualmente valutata la lamentata disparità di trattamento rispetto ai nuovi contratti successivamente attivati, trattandosi di fattispecie non ricompresa nel novero dei disservizi indennizzabili secondo il Regolamento al quale questo Ufficio deve strettamente attenersi in sede di definizione delle controversie. Con riferimento infine alla domanda posta sub B), si è appurato che il reclamo inviato dall'utente a mezzo pec in data 12.03.2020 non sia stato riscontrato dal gestore, non avendo quest'ultimo documentato l'asserita affermazione di avere debitamente risposto mediante contatto telefonico; ne consegue che il gestore sarà tenuto alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12, comma 1 del Regolamento Indennizzi secondo il parametro massimo di € 300,00 (€ 2,50 x n. 228 gg. di ritardo intercorsi tra le date 12.03.2020 di notifica del reclamo e 25.11.2020 di udienza di conciliazione, detratti 30 gg. di lavorazione come previsto dalla carta servizi dell'operatore allegata agli atti). Tutto ciò premesso,

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 25/11/2020, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 300,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 12.03.2020. Rigetta la domanda posta sub A).

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  
Cosimo Poppa