



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. ...13/2023

██████████ / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/534567/2022)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 16/03/2023;

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 modificata 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 ss.mm.

VISTA l’istanza di ██████████ del 27/06/2022 acquisita con protocollo n. 0200362 del 27/06/2022;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico

VISTI gli atti del procedimento;


CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, a seguito di un upgrade dell’utenza telefonica dalla tecnologia ADSL alla tecnologia Fibra, lamenta la variazione unilaterale da parte del gestore Tim Spa delle condizioni tariffarie pattuite nonché il mancato riscontro al reclamo inviato al gestore. In particolare nell’istanza introduttiva e nelle note di replica, ha fatto presente quanto segue:
a) Nel mese di Febbraio 2021 l’istante a mezzo verbal order acconsentiva all’upgrade

della linea telefonica alle medesime condizioni economiche già vigenti e pari ad euro 40,00 mensili. b) Dalla terza fattura emessa dal gestore, l'istante si avvede di una variazione in peius delle condizioni economiche con addebito delle chiamate a consumo. Lamenta quindi sia la variazione del pricing che la variazione delle condizioni contrattuali preesistenti. c) L'istante precisa di aver inoltrato reclamo di contestazione a mezzo raccomandata A/r inviata in data 09/08/2021 e ricevuta dal gestore in data 16/08/2021 (allegata) rimasto privo di riscontro e di aver in seguito migrato l'utenza verso altro operatore. d) seguivano la conciliazione dinnanzi al Corecom Campania (UG/504740/2022) chiusa con mancato accordo e la presente definizione (GU14/534567/2027) anch'essa chiusa con mancato accordo. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto, quanto segue: 1) storno dell'insoluto con ritiro della pratica dal recupero crediti in esenzione spese 2) Indennizzo per applicazione di un piano tariffario non richiesto e diverso da quello pattuito 3) Indennizzo per la mancata risposta al reclamo

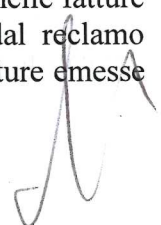

2. La posizione dell'operatore



TIM Spa con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto. In particolare, l'operatore ha dedotto quanto segue: a) l'operatore eccepisce che sull'utenza dedotta in definizione era in realtà già attivo il traffico con addebito a consumo già a far data dal 2020 e, quindi, precedentemente alla richiesta di upgrade avanzata dall'istante. b) Nel merito, Tim Spa precisa altresì che nelle fatture emesse nei mesi di Marzo ed Aprile 2021 vi è addebito, rispettivamente, di euro 87,57 e di euro 6,27 per traffico telefonico. c) In data 16/04/2021 l'utenza telefonica viene cessata sui sistemi Tim per migrazione ad altro Olo d) Segue pertanto emissione da parte del donating Tim Spa della fattura di chiusura dell'utenza emessa a Maggio 2021 la quale addebita, tra i vari costi, quelli inerenti le rate residue del costo di attivazione nonché le rate residue del modem.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento di procedura ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. La domanda volta ad ottenere l'indennizzo per l'applicazione di un piano tariffario diverso "da quello pattuito da Aprile 2021" non può trovare accoglimento. Dal carteggio presente in piattaforma telematica e dalle note depositate da entrambe le parti, si evince che in data 16/04/2021 l'utenza viene cessata sui sistemi Tim e migra verso altro operatore. Il periodo oggetto della richiesta di indennizzi, pertanto, sulla base dell'istanza depositata dall'utente dovrebbe riguardare il solo mese di Aprile 2021 e, quindi dal 01/04/2021 al 15/04/2021 periodo per il quale l'utenza è servita dall'operatore convenuto. Tuttavia, dalla fatturazione depositata agli atti e risalente al 2020, si evince con chiarezza che era già presente un piano tariffario con addebito a consumo e, pertanto, alcuna variazione di pricing può raffigurarsi nel caso di specie. L'utente, infatti, non contesta né l'attivazione di fibra, né i costi legati al servizio internet illimitato (presente nelle fatture del 2021), bensì il solo addebito "a consumo" (come si evince anche dal reclamo depositato. Tale contestazione, tuttavia, è presente solo con riguardo alle fatture emesse





dal mese di Marzo 2021 ma nessuna contestazione è riferita agli anni precedenti nonostante fosse in vigore la medesima tariffazione a consumo del traffico telefonico. Si deduce pertanto che nessuna attivazione di un nuovo piano tariffario si è mai verificata nei confronti dell'istante e che la tariffazione a consumo del traffico voce fosse già attivo da anni sull'utenza dedotta in controversia e, quindi, nessun indennizzo per attivazioni non richieste è dovuto. La decisione sulla richiesta sub 1) segue la motivazione sopra esposta in ordine all'attivazione di servizi non richiesti e trova parzialmente accoglimento. Per i motivi in precedenza spiegati, le fatture emesse da Tim nel mese di marzo 2021 di euro 123,15 e aprile 2021 di euro 87,57 sono dovute in quanto in regola con i piani tariffari già applicati al consumatore. Per la fattura emessa nel mese di Maggio 2021 di euro 329,90 sono invece non dovuti i costi legati all'attivazione dei servizi e alle rate residue del modem. Riguardo ai primi, infatti, non risulta essere pervenuta al cliente idonea informativa in ordine ai costi di attivazione del servizio fibra, essendo stata convenuta tra le parti l'applicazione di un pricing fisso per l'upgrade del servizio di rete internet e restando invariata la parte addebitata a consumo del traffico telefonico. IN ordine alla rate residue del modem, risulta mancante altresì l'idonea informativa che, ai sensi della Delibera 348/18/CONS, consente al consumatore di scegliere – in caso di recesso contrattuale – di mantenere la proprietà sul modem proseguendo nel pagamento del prezzo oppure, se restituirlo al gestore. Tale facoltà, in vigore per i contratti stipulati dal mese di dicembre 2021, può trovare ambito applicativo nel caso di specie giacché la richiesta di attivazione del servizio fibra risale al mese di Febbraio 2021. L'istante pertanto potrà procedere alla restituzione del modem secondo i termini e le tempistiche precisate dal gestore Tim Spa e comunicate al cliente entro 30 giorni dalla presente delibera o, decidere di non procedere alla restituzione e pagare pertanto le rate dovute, che potranno essere richieste dal gestore Tim Spa in caso di mancata restituzione del modem. Circa la richiesta di cui al punto sub 3), inerente la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, l'utente riferisce di aver inoltrato reclamo all'operatore a mezzo raccomandata A/R inviata in data 09/08/2021 e ricevuta dal gestore in data 16/08/2021. Dagli allegati presenti in fascicolo si evince la giustezza delle date di invio e ricezione, comprovate dal deposito dell'avviso di ricevimento della raccomandata. Si evince altresì l'avvenuto riscontro da parte del gestore Tim Spa a mezzo Pec del 28/10/2021 inviata all'indirizzo di posta elettronica certificata riferito al delegato dell'istante [REDACTED]. La presente Autorità, sulla base dei documenti presenti in fascicolo documentale, ritiene pertanto di accogliere la richiesta di indennizzo limitatamente al ritardato riscontro al reclamo scritto da parte di Tim Spa che non ha rispettato i termini di 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi ed ha invece risposto al reclamo con 42 giorni di ritardo e, cioè, dopo 72 giorni dalla ricezione del reclamo. Sono pertanto indennizzabili n. 42 giorni di ritardato riscontro al reclamo ai sensi dell'articolo 12 della Delibera 347/18/CONS. Si precisa che il valore del decisum, in fase di ricalcolo, può essere superiore al limite di competenza del Dirigente, pertanto si sottopone all'esame del Comitato;



DELIBERA

Articolo 1

1. Tim Spa è tenuta a corrispondere, per le motivazioni in premessa, l'importo di euro 105,00 (centocinque/00) da accreditarsi nel termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare o bonifico all'utente. Tim Spa dovrà, altresì, procedere al ricalcolo della fattura emessa nel mese di maggio 2021, stornando gli importi legati al costo di attivazione e alle rate residue del modem. Riguardo a queste ultime rate, il gestore dovrà comunicare all'utente la facoltà di restituire il modem entro i tempi e nei modi precisati e, qualora l'istante dovesse decidere di non procedere alla restituzione, potrà richiedere il pagamento delle rate residue del modem. Risultano corretti e dovuti i restanti importi e le fatturazioni dei mesi di marzo ed aprile 2021.

2. 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.

3. 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.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio