

DETERMINA Fascicolo n. GU14/676152/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -
TIM SpA (Telecom Italia, 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 l’istanza dell’utente XXX, del 23/04/2024 acquisita con protocollo n. 0115831 del 23/04/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

POSIZIONE ISTANTE: L’istante, titolare di utenza telefonica mobile Vodafone sul n. XXX, in data 29/02/2024, accettava di migrare in TIM e attivare la promozione “TIM UNICA POWER”, la quale consentiva di abbinare al piano tariffario della sua linea telefonica fissa, “TIM 5G Power Family New”, anche la linea telefonica mobile, così da potere avere GIGA ILLIMITATI e l’addebito del costo mensile di € 9.99 mensili direttamente in fattura. b) malgrado quanto sopra, l’istante, dopo aver pagato un costo di € 25.00 per la scheda mobile TIM ed essere migrata in TIM, riceveva un SMS con il quale le veniva comunicato quanto segue: “TIM 5G Power Family New stai per esaurire 5GB validi in Italia e nei paesi EU”, dunque, nonostante la migrazione in TIM, questa non provvedeva ad attivare il piano tariffario proposto ed accettato, “TIM UNICA POWER”, impedendo così all’istante di poter usufruire dei GIGA ILLIMITATI, unica ragione per la quale la sig.ra XXX aveva accettato di migrare in TIM in quanto prossima a trasferirsi in altra sede per ragioni di lavoro; c) ebbene, a causa di detta condotta ingannevole della Tim, l’istante, che sin dalla migrazione ha dovuto sostenere circa € 150.00 per acquistare ulteriori Giga di internet, si è vista costretta a richiedere di migrare verso altro operatore; d) Dunque, poiché la TIM, al solo fine di ottenere la migrazione dell’utenza mobile dell’istante, ingannava quest’ultima circa le reali condizioni contrattuali per l’attivazione del piano tariffario “TIM UNICA POWER” - che, si ribadisce, interessava all’istante solo perché le avrebbe consentito di avere “GIGA ILLIMITATI” -

l'istante ha diritto al risarcimento del danno per "pratica commerciale scorretta", quantificato in € 300.00, alla ripetizione di € 175.00 sinora sostenute ed anche all'indennizzo di € 300.00 per "affermazioni non veritiere in sede di contrattazione" ed € 200.00 per "omessa attivazione del contratto sottoscritto".- Richieste: a) € 300.00 a titolo di risarcimento danni per "pratica commerciale scorretta"; b) € 175.00 per ripetizione indebito oggettivo; c) indennizzo di € 300.00 per "affermazioni non veritiere"; d) indennizzo di € 200.00 per "omessa attivazione del contratto sottoscritto".

POSIZIONE OPERATORE: In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, quanto segue: in data 24.02.2024 l'istante accetta la proposta telefonica per il passaggio in Tim, di seguito il messaggio (anche in all.) ricevuto sul XXX: Gentile Cliente, riepiloghiamo l'offerta appena presentata telefonicamente TIM 5G Power Famiglia è un'offerta per te che hai TIM anche a casa! Minuti illimitati, 200 SMS e 5GB alla velocità 5G, che diventano ILLIMITATI se attivi TIM UNICA POWER. Il costo è di 9,99E/mese. In caso di disattivazione della linea di casa l'offerta sarà disattivata. I Minuti, SMS e Giga sono validi in Italia e nei paesi UE. L'offerta si rinnova al costo di 9,99E ogni mese. La spesa iniziale è di 9,99E comprensiva del primo importo mensile e del costo di attivazione di 5E. Per la SIM è previsto il pagamento di 25E, 5E costo attivazione SIM e 20E a titolo di credito residuo da cui verrà detratta la spesa iniziale di 14,99E. La nuova linea sarà attivata solo dopo aver sottoscritto la documentazione contrattuale. L'offerta è soggetta ad adeguamento annuale dei prezzi dal 1/04/2024. Prima di attivare leggi tutte le info e condizioni su on.tim.it/mnp-dettagli. Per info sulla consegnaGBRA0MK04Y. Info portabilità su tim.it. In data 06.03.2024 l'utenza passa in Tim con l'offerta TIM 5G Power Famiglia New proposta telefonicamente: L'istante in data 07.04.2024 ha attivato 50 giga 5G x te al costo di euro 4,99 per tre giorni, Unlimited Week 5G con giga illimitati per una settimana al costo di euro 9,99. In data 19.04 e 27.04.2024 è stata attivata l'offerta gratuita Giga Illimitati 7gg. In data 06.05.2024 l'utenza migra ad altro operatore. Si precisa che la TIM Unica Power è la nuova offerta convergente riservata ai clienti TIM che hanno attiva una linea fissa e che permette di avere ogni mese GIGA ILLIMITATI in 5G per ciascuna linea mobile della famiglia associata in TIM UNICA Power. E' necessario che la linea fissa abbia la domiciliazione dei pagamenti nella fattura TIM mentre le linee mobili devono avere un'offerta dati attiva. L'Offerta TIM UNICA Power prevede il pagamento di un importo mensile di 1,90€ (indipendente dal numero di linee mobili presenti nel network) che sarà addebitato sulla fattura della linea fissa al momento dell'adesione a TIM UNICA Power da parte della prima linea mobile. Al momento dell'accettazione della proposta per il passaggio in Tim, la cliente ha ricevuto l'SMS con il riepilogo dell'offerta che ben evidenzia che l'offerta TIM 5G Power Famiglia deve essere necessariamente legata a una linea fissa e se si attiva l'offerta convergente Tim Unica Power, i giga diventano illimitati. Tim Unica Power è attivabile unicamente se sulla rete fissa è presente la domiciliazione bancaria delle fatture. Per poter inserire la richiesta di creazione del network TIM UNICA Power devono essere soddisfatte le seguenti condizioni: • domiciliazione della fattura della linea fissa: già attiva o in corso (richiesta contestuale alla creazione del network TIM UNICA Power); • la linea mobile da associare al network TIM UNICA Power deve avere un bundle dati a pagamento in consistenza (nel caso di NON presenza del bundle dati, si ricorda che è necessario attivarlo prima); • la linea fissa indica almeno una linea mobile TIM o AOM (con CF diverso o uguale al CF del titolare di linea fissa) per essere abbinata a TIM UNICA Power; • la linea mobile NON fa parte di un altro network TIM UNICA/TIM UNICA Power. La linea fissa di riferimento indicata a sistema è XXX. Purtroppo, tale linea non ha la domiciliazione bancaria, requisito necessario per attivare l'offerta Tim Unica Power che permette di avere i giga illimitati: In conclusione, l'offerta proposta in mnp è stata attivata. Tim Unica non è stata correttamente attivata in quanto non presente la domiciliazione bancaria sulla rete fissa. Si suole precisare che il servizio in contestazione è un servizio accessorio e non un servizio principale in quanto l'utenza telefonica è sempre stata attiva e funzionante. Nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante in quanto il servizio Tim Unica non è stato correttamente attivato per cause non imputabili all'operatore telefonica ma dall'assenza della domiciliazione bancaria dell'utenza fissa, elemento essenziale propedeutico all'attivazione del servizio. Nulla spetta all'istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto il reclamo inoltrato dall'utente risulta regolarmente riscontrato, con richiesta di integrazione, integrazione mai pervenuta. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale. Considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità di Telecom Italia, la deducente Società, CHIEDE All' ill.mo Co.Re.Com adito di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.

MOTIVAZIONE DEL PROVVEDIMENTO: Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono suscettibili di parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti ed in particolare, dall'operatore nonché dalla documentazione allegata dal medesimo, la domanda può essere parzialmente accolta per le motivazioni che seguono. Preliminarmente si dichiarano inammissibili le richieste di cui al punto a) al punto c) non rientrando nelle competenze dell'Organismo adito. In riferimento alla richiesta formulata di cui al capo b) si rigetta ogni richiesta in merito non avendo prodotto alcunchè attestante il presunto indebito della società convenuta; Si accoglie la richiesta formulata di cui al capo d) con riferimento alla mancata attivazione servizio accessorio gratuito "OFFERTA TIM 5 GIGA POWER FAMIGLIA" con l'indennizzo previsto di euro 1 al giorno per un totale di euro 60,00, ex art. 3 comma 4 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/04/2024, è tenuta a corrispondere l'importo di euro 60,00 all'utente, l'importo indicato dovrà essere maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico/assegno circolare all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Vincenza Vassallo