

DELIBERA N. 2 DEL 20 GENNAIO 2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX/ TIM XXX (GU14/310/2017).

Il 20 gennaio 2021, alle ore 15, si è riunito, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa regionale delle Marche, in Piazza Cavour n. 23, ad Ancona, il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cesare Carnaroli; il Vicepresidente, Domenico Campogiani e il componente, Emanuele Maffei.

Assiste il dirigente del Servizio Supporto agli organismi regionali di garanzia, Elisa Moroni, anche con funzioni di Segretario del Corecom Marche.

IL CORECOM MARCHE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2017 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 9596 del 30 novembre 2017, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con la TIM XXX, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 3569 del 10 aprile 2018, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 10 maggio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

ESAMINATO il verbale di udienza del 10 maggio 2018, chiuso senza l'accordo delle parti;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'addebito di ricariche e costi ulteriori sulle fatture emesse dall'operatore per numero tre SIM aziendali e lamenta la sospensione della linea fissa. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria integrativa e nel corso dell'udienza di discussione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. il 15 aprile 2015 l'istante aderiva ad una offerta promozionale dell'operatore TIM XXX denominata "TIM tutto senza limiti new" che prevedeva un prezzo tutto compreso di euro 31,20 (trentuno/20) oltre IVA al mese per ciascuna linea mobile;
- b. nel corso del rapporto contrattuale TIM, però, addebitava costi diversi ed ulteriori riguardanti servizi accessori e a sovrapprezzo sulle linee mobili 340-279XXXX, 340-301XXXX e 348-872XXXX;
- c. dalla data del 17 gennaio 2017, inoltre, la numerazione fissa 0736-89XXXX + ADSL inizia a non funzionare più, rimanendo senza servizio fino al 27 gennaio 2017;
- d. il suddetto disservizio veniva reclamato sia telefonicamente al servizio clienti che mediante comunicazione fax richiedendo la risoluzione dello stesso e una decurtazione del canone per il periodo di sospensione del servizio;
- e. l'operatore rispondeva che si era trattato di un guasto tecnico complesso e, pertanto, richiedeva il pagamento della fattura emessa in relazione al periodo contestato;
- f. decorsi i termini del vincolo contrattuale (24 mesi) TIM decideva, inoltre, di aumentare i costi;
- g. alla luce di quanto avvenuto l'istante decideva di migrare tutte le numerazioni verso altro operatore e di rivolgersi al Corecom Marche per richiedere i rimborsi dei costi pagati in più, per il rimborso di costi di attivazione di servizi accessori e servizi a sovrapprezzo non richiesti per le tre linee mobili, nonché per richiedere l'indennizzo relativo alla sospensione del servizio voce e ADSL sulla linea 0736-89XXXX;

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue:

- i. il rimborso dei costi pagati in più nel corso dei due anni di vincolo contrattuale pari ad euro 923,00 (novecentoventitrè/00) oltre IVA;
- ii. l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti ai sensi dell'art. 8, comma 2, All. A delibera 73/11/CONS, per un totale complessivo di euro 2.376,00 (duemilatrecentosettantasei/00);
- iii. gli indennizzi previsti dall'art. 5, comma 1, dall'allegato A della delibera n. 73/11/CONS, per sospensione dei servizi voce e ADSL dalla data del 17 gennaio 2017 al 27 gennaio 2017, per un totale di indennizzo di euro 660,00 (seicentosessanta/00);

1. La posizione dell'operatore

TIM SpA, con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha chiesto il rigetto dell'istanza di definizione per infondatezza delle richieste avanzate sia in fatto che in diritto.

In particolare, la TIM ha dedotto quanto segue:

- a) in relazione alla sospensione della numerazione fissa 0736-89XXXX + ADSL TIM sostiene che il guasto tecnico avvenuto nel periodo reclamato dall'utente è stato un guasto di particolare complessità che comunque l'operatore ha tempestivamente risolto in una decina di giorni;
- b) circa l'indennizzo richiesto per tale guasto fa, altresì, presente che l'art. 15 delle Condizioni Generali di Contratto prevede che il disservizio non imputabile all'utente va ripristinato gratuitamente entro due giorni successivi alla segnalazione ad eccezione dei guasti di particolare complessità tempestivamente riparati;
- c) circa le numerazioni mobili e le relative fatturazioni contestate TIM afferma che l'utente non indica a quali addebiti e a quali servizi si riferisca, né indica gli importi di riferimento, risultando, pertanto, la contestazione generica e approssimativa;
- d) inoltre, sempre con riferimento alle suddette fatture per la parte mobile, TIM deduce che gli addebiti delle ricariche automatiche aggiuntive sono stati emessi in virtù del traffico non compreso nell'offerta sottoscritta e della quale l'istante era a conoscenza in quanto allegata all'istanza di conciliazione presentata in primo grado;
- e) TIM, inoltre, ha prodotto il traffico disponibile del periodo maggio, giugno e luglio 2017 dal quale sono emersi servizi a soprapprezzo e MMS inviati non inclusi nel canone ma mai contestati dall'utente.

3. Motivazione della decisione

A) Nel merito

Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte devono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato.

Oggetto della contestazione dell'istante, per quanto concerne le n. tre linee mobili 340-279XXXX, 340-301XXXX e 348-872XXXX, sono gli addebiti di costi diversi ed ulteriori rispetto a quanto stabilito dall'offerta sottoscritta il 15 aprile 2015. L'istante infatti richiede il rimborso di costi di attivazione di servizi accessori e servizi a soprapprezzo non richiesti al momento dell'adesione alla proposta TIM, che prevedeva un prezzo tutto compreso di euro 31, 20 (trentuno/20) oltre IVA al mese per ciascuna linea mobile.

Preliminarmente occorre chiarire che i servizi a sovrapprezzo spesso chiamati anche “VAS” o “servizi premium” sono servizi di intrattenimento e di informazione a pagamento con un unico addebito o in abbonamento mediante accredito sul conto telefonico. Trattasi di servizi che, prima della delibera n. 108/19/CONS, a volte venivano attivati involontariamente dall’utente (come ad es. servizi meteo, video, musica ecc.) che si vedeva arrivare un sms di conferma di avvenuta attivazione di un servizio a sovrapprezzo contenente la descrizione, il costo del servizio e numero verde per richiedere informazioni nonché l’indicazione delle modalità di esercizio del diritto di ripensamento. Diversamente gli MMS (servizio di messaggi multimediali) e i numeri speciali (quali ad esempio quelli che iniziano per 1, 4, 7, 12, 89 ecc.) sono servizi opzionali non compresi nell’offerta, pagati a consumo in base all’uso dell’utente e, qualora vengano fatturati, possono essere eliminati attivando il blocco selettivo delle chiamate. Invece, i servizi opzionali sono servizi che ampliano l’offerta telefonica, possono essere attivati anche successivamente all’adesione del piano tariffario, ma che possono essere scelti in base al profilo commerciale.

Tanto premesso e chiarito, nel caso di specie dalle fatture prodotte in atti dall’utente si evince che sono stati addebitati con decorrenza 24 e 28 aprile 2015 alcuni servizi opzionali (Black barry mail tutto compreso ric, 20 giga new, valore 24 mesi, voce base senza confini) che, diversamente da quanto sostenuto dall’utente, erano stati attivati dall’istante con la sottoscrizione dell’offerta commerciale così come risulta dal contratto prodotto in atti. Tali servizi in quanto presenti nel dettaglio della fatturazione, con relativa decorrenza di attivazione, potevano essere disattivati come da informativa comunicata nelle varie fatturazioni. L’istante non solo non le ha mai disattivate ma neanche contestate. Pertanto, non corrisponde al vero quanto affermato da parte istante e cioè che questi addebiti non erano presenti in fattura, se non con le conseguenti ricariche effettuate in automatico. L’unico reclamo scritto è intervenuto con la presentazione dell’istanza di conciliazione UG, peraltro, come evidenziato dall’operato TIM, contestazione fatta in maniera generica e indeterminata. Inoltre, sia nel traffico disponibile scaricato dalle fatture di maggio, giugno e luglio 2017 che dal dettaglio del traffico delle fatture del 2017 prodotte in atti, si ricava che sono stati addebitati i costi di MMS inviati non inclusi nel canone e di telefonate verso numeri speciali (il 12XY). Peraltro, come sopra premesso, questi ultimi servizi sono fatturati a seguito del consumo effettuato dall’utente al di fuori del piano tariffario e comunque anche questi costi non sono mai stati contestati se non con l’istanza UG e sempre in modo generico.

Ne consegue che i servizi a sovrapprezzo non risultano mai stati attivati né fatturati, che la richiesta di cui al punto sub i. relativa al rimborso per i servizi a pagamento contenuti nelle fatture degli anni 2015, 2016 e 2017, deve essere rigettata atteso che la tardività della contestazione avvenuta solo con l’istanza di conciliazione (formulario UG) non consente di sostenere che siano stati attivati servizi non richiesti dal cliente, così come è da rigettare la richiesta di rimborso dei servizi opzionali che risultano essere stati attivati con la sottoscrizione dell’offerta e mai disattivati, né contestati se non tardivamente con l’istanza di UG.

Ne deriva, altresì, il rigetto delle richieste di cui al punto sub ii. poiché alcuna attivazione di servizi accessori non richiesti è mai avvenuta nel caso in esame.

Per quanto concerne, invece, la sospensione della linea fissa 0736-89XXXX + ADSL dal 17 al 27 gennaio 2017, si rileva che in ossequio ai principi generali sull’onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (v., per tutte, Cass. SS.UU. 30 ottobre 2001, n. 13533; Cass., SS. UU., 6 aprile 2006, n. 7996) e in ossequio ai principi generali in materia di fornitura di servizi di telecomunicazione dettati dalla delibera Agcom n. 179/03/CPS, l’utente ha diritto ad un indennizzo qualora risulti provato che la mancata somministrazione del servizio sia stata causata da un guasto tecnico, non tempestivamente risolto dall’operatore.

Infatti, nel caso in cui la linea dovesse ritrovarsi sospesa per un guasto tecnico bisogna tenere presente che l’operatore gode di una tempistica precisa a sua disposizione – prevista dalla Carta dei Servizi o dalle

Condizioni Generali di Contratto – entro la quale l’operatore deve riattivare il servizio. Le tempistiche indicate da ogni singolo operatore sono diverse tra loro e, per quanto attiene il ripristino del servizio, se ne desume un tempo medio di 3 giorni dalla data della segnalazione effettuata dal cliente. Solo i tempi eccedenti detta riparazione sono indennizzabili a compensazione del disagio subito. Nello specifico del caso in esame l’art. 15 delle Condizioni Generali di Contratto telefonico allegate all’offerta sottoscritta dall’istante prevede: *“TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati.”*

Nel caso in esame risulta provato l’inoltro dei reclami scritti e telefonici circa il disservizio lamentato, provato anche per espressa ammissione dell’operatore, mentre non risulta alcuna prova circa la tipologia di complessità del guasto per escludere il riconoscimento dell’indennizzo.

Pertanto, si ritiene di accogliere le richieste sub iii. di riconoscimento degli indennizzi previsti dall’art. 5, comma 1 e dall’art. 12, comma 2, dall’allegato A della delibera n. 73/11/CONS, per sospensione del servizio voce e ADSL dalla data del 17 gennaio 2017 al 27 gennaio 2017, per un totale di 9 giorni (cioè detratti i due giorni di riparazione da contratto), moltiplicato per due avendo la sospensione riguardato sia la linea voce che l’ADSL, per un totale di euro 180,00 (centottanta/00) (9 gg. x euro 10,00 (dieci/00) x 2).

B) Sulle spese del procedimento

Sussistono giustificati motivi per riconoscere le spese del procedimento a norma dell’art. 19 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti sia per la fase di conciliazione che per quella di definizione nella misura di euro 100,00 (cento/00).

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dalla XXX nell’istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del Consigliere Domenico Campogiani;

Con votazione all’unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

a definizione della controversia tra l'utente XXX e l'operatore TIM XXX:

1. di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 9596 del 30 novembre 2017 avanzata da XXX contro la TIM XXX e, per l'effetto, la Società TIM è tenuta a pagare in favore dell'istante euro 180,00 (centottanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione della linea fissa e ADSL, oltre alle spese di procedura liquidate in euro 100,00 (cento/00);
2. di dare atto che il presente 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;
3. di dare atto che la presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
4. di dare atto che l'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
5. di dare mandato all'ufficio competente di notificare alle parti la presente delibera e di pubblicarla sul sito web del Corecom Marche (www.corecom.marche.it); nonché di trasmetterla all'Autorità (www.agcom.it).
La Società TIM XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Presidente
(Cesare Carnaroli)

Il Consigliere relatore
(Domenico Campogiani)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia
(Elisa Moroni)

La presente deliberazione si compone di 6 pagine.

Il segretario
(Elisa Moroni)