



**DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/232421/2020**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA \*\*\*\*\* - TIM SpA (Kena mobile)  
IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA l’istanza dell’utente \*\*\*\*\* , del 21/01/2020 acquisita con protocollo n. 0028461 del 21/01/2020 VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

Posizione istante L’utente \*\*\*\*\* , codice fiscale \*\*\*\*\* , ha presentato in data 21/01/2020 l’istanza ai sensi degli art.14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società TIM SpA (Kena mobile) in relazione al Servizio di Telefonia fissa - Codice cliente o Numero contratto: 078\*\*\*\*84 - Tipo di contratto: Privato. L’utente lamenta l’applicazione di una tariffa difforme al contratto. Precisa che l'azienda non avrebbe mai applicato gli importi previsti dal contratto che prevedeva l’addebito di 6 canoni da € 19,90 ed i restanti da € 29,90. Riferisce che non sarebbero state mai applicate le condizioni contrattuali previste sin dalle prime bollette in quanto le ultime sei riporterebbero un addebito di € 47,41 anziché di € 29,90 e nell’anno precedente € 36,63 anziché € 29,90. - Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in € 250,00.

Posizione dell'operatore Con la memoria tempestivamente depositata, Telecom Italia S.p.A. chiede che venga accertata e dichiarata l’infondatezza dell’istanza per le seguenti ragioni: 1) Infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di Telecom Italia S.p.A. Nel merito delle doglianze di parte istante, rileva che in data 19/01/2018, è stato emesso l’ordine per l’attivazione di una linea telefonica successivamente attivata in data 27/01/2018. Fa presente che dal 15 al 31 gennaio 2018 era presente sul portale tim.it una promozione riservata ai nuovi clienti TIM SMART CASA, MOBILE, FIBRA (per i clienti che richiedevano una nuova linea fissa TIM o che

provenivano da altri operatori con linea fissa, e già clienti TIM con linea fissa voce o ADSL a consumo), che prevedeva, per le sole attivazioni online, uno sconto aggiuntivo di € 60,00 rispetto alle promozioni in corso. Tale sconto veniva riconosciuto in fattura attraverso 6 accrediti da € 10,00 IVA inclusa per i primi 6 rinnovi dall'avvenuta attivazione dell'offerta. Tale promozione risulta essere stata correttamente applicata, come risulta dalle fatture del 3° bimestre 18 (Doc. 1), maggio 2018, giugno 2018, luglio 2018, agosto 2018, settembre 2018. Si precisa che nei mesi di aprile-luglio-novembre 2018 sono state effettuate rimodulazioni tariffarie con un aumento dei canoni mensili dell'offerta. In data 22/03/2018, è presente un contatto telefonico con il Servizio clienti, con il quale l'odierno istante reclamava la mancata attivazione della promozione. La segnalazione è stata chiusa con le seguenti note: "dalle verifiche effettuate risulta NIP attivazione TIMSMART FIBRA dal 27/01/2018 senza sconto si provvede all'inserimento, contattato cliente e fornito esito del reclamo". Risulta pertanto inserito uno sconto sul canone di validità un anno, per l'offerta TIMSMART ad un canone mensile di € 29,00. In data 17/04/2018, l'istante ha continuato a reclamare per la mancata applicazione della promozione. In questo caso il reclamo è stato gestito con l'invio della lettera scritta in data 24/04/2018, in cui si comunicava la corretta applicazione della promozione (Doc. 2). Ed ancora, il cliente ha inviato una segnalazione online, in data 24/06/2019, con la quale si contestava quanto segue: "Buongiorno, vorrei segnalare che gli importi mensili addebitati non sono conformi all'offerta commerciale sottoscritta. In particolare l'offerta prevedeva € 19,90 mese per 6 mesi + 5 modem Ulteriore promo di € 60,00 per attivazioni entro il 31/01/2018. Al termine delle promozioni il contratto prevedeva un addebito mensile di 29,90 per sempre + 5 modem". La scrivente, ha fornito riscontro scritto in data 28/06/2019, in cui si confermava la regolarità delle fatture emesse (Doc.3). Stessa segnalazione è stata inviata dall'istante in data 01/07/2019, a cui è stata inviata data risposta scritta in data 06/07/2019 (Doc.4). In conclusione, lo sconto aggiuntivo di € 60 è stato riconosciuto attraverso i 6 accrediti di € 10,00 sulle fatture 3 bimestre 2018, maggio 2018, giugno 2018, luglio 2018, agosto 2018, settembre 2018. Nei mesi di aprile - luglio - novembre 2018 sono state effettuate rimodulazioni tariffarie con un aumento dei canoni mensili dell'offerta, pertanto dal 1 Aprile 2018 il canone da € 29,90 è passato ad € 32,23, dal 1 Luglio 2018 ad € 34,73, dal 1 Novembre 2018 ad € 36,63. Inoltre, a seguito del reclamo al Servizio Clienti risulta inserito uno sconto per la durata di un anno, pertanto fino alla data del 22/03/2019 l'istante ha usufruito dello sconto previsto. Pertanto allo stato, non è possibile addivenire al riconoscimento di indennizzi e/o storni, salvo eventuali valutazioni conciliative da effettuarsi nel corso dell'udienza.

Motivazione del provvedimento All'esito dell'esame delle risultanze istruttorie si ritiene che l'istanza possa essere parzialmente accolta. Quanto affermato dall'utente in ordine alla difformità delle condizioni contrattuali praticate rispetto a quelle previste nel contratto, fatta eccezione per il canone relativo al periodo 03/03/2018 - 31/03/2018, non ha un oggettivo riscontro documentale in quanto le fatture contestate (peraltro nemmeno specificamente richiamate) non sono state allegate. Né è possibile desumere tale circostanza dall'esame dei conti bancari relativi ai rapporti con l'operatore Telecom giacché il conto bancario può riferirsi ad un rapporto diverso da quello in contestazione o ricomprendere il pagamento di altre voci di costo che non riguardano lo specifico ordine riepilogativo dell'acquisto che in questa sede è indicato dall'utente come parametro per valutare la difformità delle fatture. In altri termini la valutazione di tale contestazione non può che essere fondata su riscontri analitici e specifici. Sul punto vi è un consolidato orientamento dell'Autorità e dei Corecom: si veda, ad esempio, la recente delibera n. 173/2020 del Corecom Emilia-Romagna in cui si evidenzia che "Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato. In punto alla domanda a) di storno/rimborso totale delle fatture, la stessa non può essere accolta in quanto generica nella sua formulazione. L'istante non produce copia delle fatture contestate e non specifica le cifre sulle quali operare controlli ed eventuali ricalcoli. Non produce neppure quelle da stornare e quelle da restituire.". Per contro, l'operatore ha prodotto la fattura n. 3/2018 relativa al periodo 03/03/2018 - 31/03/2018 in cui risulta praticato un canone di € 41,32 per il servizio TIM SMART FIBRA 200; in tale fattura sono stati applicati degli sconti: € 3,57 + € 10,00. La differenza pari ad € 27,75 non coincide con l'offerta proposta di € 19,90. Nell'ordine online prodotto dall'utente vengono riepilogati i costi e si precisa che il costo per l'abbonamento Tim Smart Fibra 200 M è pari ad € 19,90 per i primi sei rinnovi e che i costi di abbonamento e di attivazione della Fibra + 200 sono pari a zero. Del resto, nella risposta al reclamo e nelle memorie dell'operatore viene confermato il costo dell'offerta in € 19,90 e non viene spiegata la differenza tra quanto risulta dall'offerta e l'importo addebitato in fattura. Pertanto, la differenza pari ad € 7,85 deve essere rimborsata.

## DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/01/2020, è tenuta a, nei termini di cui in motivazione:

- a provvedere al rimborso della somma complessiva di € 7,85

- a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il responsabile del procedimento  
Silvia Pintus