

DELIBERA N. 09

✓ ✓ / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/493595/2022)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 14/03/2023;

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", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l'istanza di del 24/01/2022 acquisita con protocollo n. 0023975 del 24/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La parte istante nella descrizione dei fatti, su formulario GU14, dichiara quanto segue: A causa della Delibera dell'Agcom sul Modem Libero, TIM ha pensato preventivamente di rimuovere il modem obbligatorio sostituendolo con Tim Expert (vedi documento Agcom A514 paragrafo 263 e 264) Casualmente tale importo ha continuato ad evolversi... - prima l'Esperto di Tim lo includevate nell'offerta a 6,88€/mese per 48 rate, con modem gratuito - poi l'Esperto di Tim lo includevate nell'offerta a 6,00€/mese per 48 rate, con modem gratuito - poi l'Esperto di Tim lo includevate nell'offerta a



5,89€/mese per 48 rate, con modern gratuito - poi 99€, se non volevi il modern Tim - o 49€, se volevi il modem Tim - poi ha smesso d'esistere, a conferma finale che fosse solo un espediente – oggi il tecnico per collegare i due fili sia gratuito (diventa quindi palese la sua inutilità pregressa) - Era quindi un servizio una tantum (solo per collegare l'alimentazione del modem alla presa ed il doppino telefonico, visto che il modem era già configurato di fabbrica), infatti tale servizio era così insignificante e subdolo che anche l'Unione Nazionali Consumatori ha denunciato tale pratica lo scorso luglio 2019 all'Agcom ed ancora lo scorso aprile 2020 includendo anche l'Agcom – l'Agcom (ANTITRUST) ha di fatto deliberato lo scorso 25 febbraio 2020, vedi documento A514, che il Tim Expert ha consentito a TIM di perseguire delle gravi finalità anticoncorrenziali nel mercato dei servizi al dettaglio, ed è per questo che è stata multata con 116.099.937,60 € da pagare entro la fine di ottobre 2020 e che Telecom Italia S.p.A. ponga immediatamente fine ai comportamenti distorsivi della concorrenza". Per poi formulare le seguenti richieste: "A seguito di tutte le informazioni fornite in questa sede, CHIEDO che tale pseudo-servizio venga disattivato, che vengano interrotte le future rate e che mi vengano rimborsate tutte le rate già pagate (euro 261,44 rate 38/48), senza deroghe. Verrà presa in considerazione anche la proposta di un rimborso totale (rate già pagate + quelle da pagare) di euro 330,24 su IBAN a fronte del mantenimento delle rate in fattura e, comunque, mantenendo anche la stessa scadenza". Quantificando gli indennizzi in € 4145,43.

2. La posizione dell'operatore

Con riferimento alla controversia in esame, si rileva che la linea intestata al Signor è stata attivata in data 14/11/2018 con applicazione dell'offerta commerciale TIM CONNECT abbinata al servizio TIM EXPERT (rateizzato in 48 rate da 6,89 euro ciascuna), intrinseco alla predetta offerta. In data 19/11/18, TIM ha inviato la Welcome Letter dove viene menzionato e disciplinato il servizio TIM EXPERT, che si allega in Conciliaweb, contenente le Condizioni generali di Abbonamento Fibra, che dispongono: all' art. 9 che "il cliente è tenuto al pagamento degli importi entro la data di scadenza indicata nella Fattura stessa" e all' art.25 che i "reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente". E' importante sottolineare che il Signor non ha mai presentato alcun reclamo relativamente al predetto Servizio dalla data di attivazione della linea fino alla data di presentazione del Formulario UG UG/366631/2020 del 15/12/2020 nonostante abbia ricevuto ben 24 fatture con l'addebito di tali rate prima di presentare il suddetto UG e nonostante abbia ricevuto la Welcom Letter del 19/11/2018 (allegato) che a pagina 4 indica sia i costi delle rate di TIM EXPERT che la descrizione del servizio offerto. E' naturale dedurre quindi che al momento dell'accettazione del contratto e sino alla presentazione del suddetto formulario UG, quindi per ben due anni, il prezzo complessivo applicato è stato accettato dall'Istante senza riserve. Il Signor deve versare ancora 9 rate per un importo pari a 62 euro. Con riferimento al provvedimento A514, è opportuno rappresentare che è stato



emesso dalla Direzione Concorrenza dell'AGCM e non dalla Direzione tutela dei Consumatori dell'Autorità che avrebbe, eventualmente, potuto in qualche modo influire sulle modalità o sulla struttura del servizio commercializzato da TIM, in base a quanto previsto dal Codice del Consumo per le pratiche commerciali scorrette. Alla luce di tali considerazioni, non è corretto quanto esposto dall'Istante, in quanto l'AGCM con il provvedimento A514 non ha dichiarato illegittimo l'addebito del servizio TIM EXPERT, ma ha considerato favorevolmente la modifica operata da TIM sulla struttura delle offerte dal 14 gennaio 2019 che ha consentito di rendere opzionale il servizio TIM Expert (con riduzione del valore della sanzione inflitta) per i contratti successivi. Il caso in oggetto riguarda un contratto attivato ante 14 Gennaio 2019, quando il servizio TIM EXPERT fornito sia a rate sia una tantum, non era opzionale ma obbligatorio, senza lasciare alcuna scelta al cliente in merito. Pertanto, tutti i costi addebitati per tale servizio sono dovuti. E' inoltre doveroso chiarire che il servizio TIM EXPERT non è assimilabile al modem e non ha alcuna attinenza con la Delibera 348/18/CONS, in quanto come suesposto, grazie a tale servizio un tecnico TIM interviene in fase di installazione e ottimizzazione dell'impianto telefonico e di trasmissione Internet oltre che successivamente in fase di manutenzione dell'impianto medesimo. TIM Expert prevede un intervento tecnico personalizzato a domicilio del cliente per la: • verifica e ottimizzazione del Wi-Fi, in funzione delle esigenze del cliente e delle caratteristiche della casa; • abilitazione delle prese telefoniche per collegare i telefoni di casa; • configurazione e connessione alla rete dei dispositivi come smart TV, PC, Tablet (massimo 4); • configurazione dell'app TIM Telefono per gestire linea e modem direttamente da smartphone TIM. Alla luce di quanto esposte si evidenzia che nulla è dovuto a controparte e si chiede a codesto Corecom di rigettare l'Istanza GU14/493595/2022.

3. Motivazione della decisione

L'utente non ha depositato in atti alcuna nota di reclamo nella quale contestava l'attivazione di un servizio, a sua detta, non richiesto, così non rispettando l'onus probandi che incombe sullo stesso quantomeno circa la messa in mora dell'operatore. Il richiamo ad una generica pronuncia dell'Agcom, intercorsa tra operatori, assolutamente non fatta propria dall'utente nel propedeutico atto di reclamo, si ribadisce inesistente, non costituisce valido presupposto per la valutazione della richiesta. A ciò consegue anche l'impossibilità a liquidare l'indennizzo richiesto altrimenti ingiustificato.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per le motivazioni illustrate in premessa, l'istanza recante GU14/493595/2022 non può essere accolta.



- 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.

Campobasso, 14/03/2023

IL PRESIDENTE

