

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/157251/2019**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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;

Visto l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l' Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" ( Co.Re.Com.);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 30/07/2019 acquisita con protocollo N. 0338790 del 30/07/2019

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:

L'istante XXXX XXXX in data 18 ottobre 2017 stipulava un contratto di abbonamento con la compagnia Telecom Italia spa che comprendeva voce ed adsl con un piano tariffario pari a 29,90 euro. Da subito, venivano riscontrati dei costi eccessivi e il 28 settembre 2018, a causa del persistere dei costi differenti rispetto a quanto pattuito in sede contrattuale, decideva di recedere dallo stesso vincolo. Inviava quindi, il 28 settembre 2018, la disdetta e successivamente una serie di reclami in data 18 dicembre 2018 e 29 gennaio 2019, senza avere risposte sulle contestazioni delle fatture emesse a suo carico. Viene quindi richiesto il rimborso delle somme addebitate in eccesso, lo storno delle fatture successive alla disdetta, l'indennizzo per mancata risposta ai reclami , l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti nello specifico - Tim Games - per un totale di 800,00 euro di indennizzi più lo storno anzidetto.

Il gestore Tim con apposito fascicolo di memorie, replica che il contratto sottoscritto era relativo all'offerta Tim Smart Fibra + Eurosport, che prevedeva inizialmente un costo di 29,90 euro con il servizio Tim Games gratuito per 5 mesi più Tim Vision ed Eurosport. Inoltre era previsto l'acquisto rateale del modem e del decoder per un costo di 3,90 e 2,99 euro al mese per 48 rate. Viene evidenziato l'invio delle condizioni contrattuali e delle variazioni del canone in data febbraio 2018. Nessun reclamo è presente da parte dell'istante se non quelli in allegato. L'utenza è stata cessata il 4 aprile 2019 con una morosità pendente di 604,31 euro. Vengono pertanto respinte in toto le richieste fatte dall'istante.

La disamina dei fatti narrati, parte dalla stipula del contratto avvenuta in data 18 ottobre 2017. Le condizioni evidenziate dal gestore sono abbastanza chiare e riportate nelle fatture ricevute dall'istante e non contestate sino al momento della richiesta di cessazione del contratto e cioè in data 28 settembre 2018 e successivi reclami. Seppur vero che la cessazione avviene con un certo ritardo rispetto a quanto previsto ( 4 aprile 2019), è altrettanto vero che questo non genera alcun indennizzo a favore dell'istante e casomai , in sede conciliativa gli evita di pagare gli eventuali canoni fatturati a decorrere dal mese successivo alla comunicazione della volontà di recesso dal contratto. Circa gli eventuali servizi a pagamento addebitati a carico del cliente - TIM GAMES -, il gestore dichiara che erano gratuiti soltanto per i primi 5 mesi e forse pecca di evidenziare con apposita comunicazione informativa, l'inizio proprio del periodo a pagamento. Per tale ragione, non si può trattare di attivazione di servizi non richiesti come evidenziato dallo stesso istante che conosceva cosa era previsto nella fornitura del servizio da parte del gestore. In riferimento all'insoluto presente a carico dell'istante, si riscontra che per la maggior parte, tratta di somme maturate in epoca successiva alla richiesta di cessazione del contratto stesso e ricomprendono anche le somme per l'acquisto degli apparati in forma non più rateizzata. In ultimo, non trova riscontro, nella memoria del gestore, la risposta entro i termini dovuti, ai reclami dell'istante seppur formulati genericamente. Per tale stato di cose e secondo una equa valutazione, la richiesta dell'istante di essere indennizzato viene accolta parzialmente, nella misura che, a fronte di una mancata risposta ai reclami formulati carenti di riscontro da parte del gestore, ( art 12 Delibera 347/18/Cons) ed ad una carenza informativa dettagliata e puntuale circa il variare della gratuità dei servizi resi, si stornino le fatture pendenti e di conseguenza l'intero importo insoluto presente nei sistemi economici del gestore a carico dell'istante. Allo stesso modo, sarà cura del gestore il ritiro, senza oneri per l'istante, della eventuale pratica di recupero crediti affidata a società terza. Non trovano fondamento le richieste di risarcimento del danno formulate dallo stesso istante in ragione anche del fatto che la materia non è di competenza di valutazione da parte di questo Organo. Sarà invece obbligo dell'istante di restituire gli apparati decoder e gamepad al Gestore secondo modalità di riconsegna che verranno discusse tra le parti in separata e successiva sede.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/07/2019, è tenuta a storno integrale della posizione debitoria in atto presente nei confronti dell'istante e ritiro, senza oneri per lo stesso istante, dell'eventuale pratica di recupero crediti, affidata a società terza. Non è riconosciuto alcun genere di ulteriore indennizzo o ristoro. Il gestore potrà pretendere la restituzione degli apparati decoder e gamepad secondo accordi da discutere con la parte avversa in separata sede.

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 direttore  
Francesco Di Chiara