

DETERMINA Fascicolo n. GU14/671907/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX
XXXXX XXXXX - 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 la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX XXXX, del 02/04/2024 acquisita con protocollo n. 0096019 del 02/04/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell’istanza presentata in data 2 aprile 2024 nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l’Operatore), la signora XXX XXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’istante o l’Utente), lamenta quanto segue: - nell’ottobre 2023 l’Istante chiedeva a Vodafone l’attivazione dei servizi voce e dati presso una nuova abitazione, ricevendo tuttavia un KO per mancanza di “spazi in cabina”; - a dicembre presentava allora la stessa richiesta a TIM, che, tuttavia, tardava nell’attivare i servizi trattandosi di nuova lottizzazione; - TIM attivava i servizi solo in data 31 gennaio 2024. Sulla base di quanto lamentato, l’Istante chiede di essere rimborsata di quanto pagato per gli abbonamenti, non goduti, alle piattaforme Netflix e Disney, durante il periodo di assenza di servizi, e quantifica le sue richieste in € 300,00.

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore, rilevato preliminarmente che l'istanza "risulta del tutto generica e priva di qualsivoglia corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza", riferisce quanto segue: - in data 11.12.2023 veniva emesso l'ordine di attivazione della linea in tecnologia Fibra (con numerazione XXXXX), sulla base delle sintesi contrattuale inviata all'Istante e da questa sottoscritta tramite modalità Digital Confirmation; - tale ordine, tuttavia, veniva in un primo momento scartato poiché – come anche comunicato all'utente – l'infrastrutturata di rete (Fiber To The Home) non era ancora approntata; - in data 22.1.2024, veniva emesso un nuovo ordine (con assegnazione della risorsa numerica XXXXXX) in ragione del quale la linea di cui si discute veniva attivata in data 31.1.2024, dunque nel pieno rispetto dei tempi contrattualmente previsti; - la linea oggetto di attivazione, infatti, risultava essere una linea FTTH (Fiber To The Home) rispetto cui, Tim, come da Condizioni Generali di Abbonamento ha 60 giorni di tempo per provvedere all'attivazione, fatti salvi i casi di comprovata eccezionalità tecnica; - gli abbonamenti multimediali Disney Plus e Netflix non sono forniti dall'Operatore e sono fruibili su diversi dispositivi, anche in presenza di altre connessioni (ad es. la connessione su dispositivo mobile); - l'istante ben conosceva, o avrebbe dovuto conoscere con ordinaria diligenza, le tempistiche necessarie per l'attivazione di una tecnologia in FTTH; pertanto, non si comprende il motivo per cui il Gestore debba essere chiamato a corrispondere un rimborso per dei servizi non a questo direttamente imputabili. Alla luce di quanto esposto, l'Operatore conferma la correttezza del proprio operato e chiede il rigetto integrale dell'istanza.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS). Nel merito, le richieste della parte istante non meritano accoglimento neppure parziale, per le motivazioni che saranno qui di seguito esposti. Innanzi tutto, si evidenzia come la parte istante non abbia prodotto alcuna documentazione atta a confermare quanto dichiarato in istanza né ha replicato alcunché in relazione alla memoria avversaria. Ad ogni modo, alla luce della descrizione dei fatti riportata dalla stessa sig.ra XXX e confermata da TIM, e dall'istruttoria condotta, non è possibile affermare alcuna responsabilità da ritardo o inadempimento in capo all'Operatore, dal momento che l'attivazione dei servizi richiesti risulta effettuata nei termini previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento TIM. Quanto poi, in particolare, alla richiesta di rimborso dei canoni di abbonamento alle piattaforme Netflix e Disney Plus per i due mesi non fruiti, la stessa non può che essere rigettata. Trattasi innanzi tutto di abbonamenti non oggetto di contratto con l'Operatore, rispetto alla cui mancata fruizione nulla può essere imputato a quest'ultimo, atteso che, come evidenziato al punto precedente, non è stato accertato alcun ritardo nell'attivazione dei servizi voce e dati. Inoltre, la natura della richiesta assume connotati eminentemente risarcitori che, pertanto, esulano dalle competenze di questo Corecom come definite dall'art. 20 del citato Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale.

DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza dell'utente XXXX XXXX XXXX, del 02/04/2024, 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
Roberto Saini