

**DETERMINA DIRETTORIALE 3/24/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/550976/2022**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D.R.V.M. - TIM S.p.A. (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 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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente D.R.V.M., del 17/09/2022 acquisita con protocollo n. 0267824 del 17/09/2022;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. V.M.D.R., intestatario dell’utenza telefonica di rete fissa n. 0789373xxx, ha contestato la ritardata attivazione dell’offerta “Tim Vision Calcio e Sport”. In particolare, l’istante, già cliente TIM, ha rappresentato che in data 23/07/2022 sottoscriveva un abbonamento “Tim Vision Calcio e Sport”, che prevedeva la fruizione del servizio DAZN per la visione degli eventi calcistici. L’utilizzo del servizio DAZN viene attivato da TIM attraverso un "magic link" che, "dovrebbe", permettere l’attivazione dell’abbonamento a DAZN. Nonostante numerosissime richieste di assistenza, il servizio DAZN veniva attivato solo in data 6/09/2022. A seguito di contatti, l’istante veniva reso edotto che il disservizio atteneva alla rigenerazione del “magic link”. Tuttavia, la problematica veniva risolta solo in data 06/09/2022, dopo 45 giorni di mancata fruizione del servizio. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio DAZN compreso nell’offerta “Tim Vision Calcio e Sport” per il numero di 45 giorni dal 23/07/2022 al 06/09/2022, ai sensi dell’articolo 4, comma 1, del Regolamento Indennizzi.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “in merito alla ritardata attivazione dell’abbonamento a “Timvision Calcio e Sport comprensivo dell’abbonamento a DAZN per vedere i suoi contenuti...”, si rappresenta che nessuna responsabilità può essere attribuita a TIM. Infatti, quando il problema è relativo alla piattaforma il responsabile del disservizio è DAZN. Inoltre, è necessario considerare che il “magic link” che, secondo controparte, sarebbe stato la causa della ritardata attivazione è fornito da DAZN a TIM e che la registrazione per la fruizione dei contenuti deve essere effettuata direttamente dal cliente. I tecnici di TIM sono intervenuti a seguito di richiesta da parte del signor D.R., esclusivamente, per la motivazione che lo stesso è cliente TIM, ha sottoscritto il contratto di abbonamento telefonico con la medesima TIM ed è titolare della numerazione 0789373xxx attiva con profilo Premium FLEXY. Per tale ragione è stato opportunamente seguito dall’assistenza della scrivente Società. A tal proposito è necessario evidenziare che nel caso di specie TIM è responsabile soltanto qualora vengano riscontrati problemi di connessione. Relativamente alle ricadute sulla fatturazione che, a dire dell’istante, si sarebbero concretizzate va evidenziato che, però, nella fattispecie in esame i problemi legati alle fatture ricevute sono stati soltanto genericamente enunciati ma non sono stati né specificati né documentati. Da quanto detto emerge che nessuna responsabilità può essere attribuita a TIM essendo responsabile dei ritardi che il Signor D.R. ha dichiarato di aver subito, esclusivamente, la Società DAZN nei confronti della quale dovrebbe rivalersi. Si ribadisce che per la fattispecie contrattuale in esame TIM è responsabile soltanto per problemi di connessione. Peraltro, così come documentato nel riscontro al reclamo inviato all’Istante che si allega in Conciliaweb, TIM ha comunicato il 22 agosto 2022 a quest’ultimo che “il servizio risulta attivo ed il decoder consegnato il 23/07/2022”, dimostrando in tal modo di aver adempiuto con solerzia, ovviamente nell’ambito della propria sfera di competenze, al contratto sottoscritto con controparte. Unicamente a fini interpretativi, si rappresenta che la dissertazione di parte istante relativamente alla natura non accessoria della fruizione di DAZN con TIM VISION non è assolutamente in linea con lo spirito dell’articolo 4 della Delibera 347/18/CONS, denominato “Indennizzo per ritardo. nell’attivazione del servizio” che si riferisce unicamente all’attivazione della linea telefonica voce e dati. Soltanto in questo caso “gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”. Tutti gli altri servizi rientrano nel comma 3 che dispone: “Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l’importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l’importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio”. Alla luce di quanto detto si chiede a codesto Corecom di rigettare l’Istanza in esame non sussistendo in capo a TIM alcuna responsabilità per i fatti contestati dal Signor D.R.”.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere accolta come di seguito precisato. In via preliminare, va precisato che il presente procedimento è stato trasmesso dal CORECOM Sardegna solo in data 26/05/2023 con la seguente motivazione: “la vertenza, riguardando controversie tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi che si rivolgono al pubblico italiano inerenti alle condizioni contrattuali o alla esecuzione dei contratti stipulati tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui all’articolo 2, comma 1-bis, è rimessa, ai sensi dell’art. 22 del Regolamento di procedura, alla competenza dell’Autorità”; tuttavia dalla documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria è emerso che la res controversia verte sulla ritardata attivazione dell’offerta commerciale, da parte dell’operatore TIM, “Tim Vision Calcio e Sport”, ovvero di un pacchetto pay-tv (intrattenimento di TIMVISION - DAZN con tutta la Serie A TIM - Infinity+ con Film, Serie TV e la UEFA Champions League - TIMVISION Box) dedicato agli appassionati di sport e calcio che desiderano anche usufruire dei canali di intrattenimento oltre a quelli standard già presenti in televisione, fattispecie rientrante nell’ambito di applicazione di cui all’art. 2 comma 1-ter. Si è comunque ritenuto opportuno definirla in tale sede, anche se non rientrante nell’alveo applicativo dell’articolo 2, comma 1 - bis del Regolamento di procedura, che peraltro è entrato in vigore a far data dal 01/02/2023, quindi dopo l’avvio della preventiva procedura conciliativa conclusasi con verbale di mancato accordo del 13/09/2022. Tanto premesso, si deve rilevare che la ritardata attivazione del servizio DAZN compreso nell’offerta “Tim Vision Calcio e Sport”, oggetto di doglianza, è circoscritta al periodo di riferimento intercorrente dal 23/07/2022 al 06/09/2022, per il numero complessivo di 45 giorni. Al riguardo, la società TIM S.p.A. non ha documentato di avere supportato l’istante in ordine alla modalità di fruizione e di accesso al servizio DAZN, limitandosi ad asserire che “il servizio è stato attivo dalla data del 23/07/2022 di consegna del decoder”, come riportato nella risposta al reclamo inviata in data 22/08/2022, allegata in copia alla memoria. A fronte di tale inadempimento, in accoglimento della richiesta di cui al punto i., non può che riconoscersi il diritto dell’istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito, da computarsi in base al parametro previsto dall’articolo 4, comma 3, del Regolamento indennizzi, in misura di euro 2,50

pro die, in ragione della relativa accessorietà e onerosità prevista dall'offerta "Tim Vision Calcio e Sport", al prezzo di listino di euro 29,99 al mese, come da documentazione allegata da parte istante. Va, al riguardo, sottolineata la natura accessoria del servizio DAZN compreso nel pacchetto "Tim Vision calcio e Sport", in quanto rientrante nella tipologia di cui all'articolo 1, comma 1, lettera m) del Regolamento indennizzi che espressamente definisce quali "servizi accessori", i servizi di comunicazione elettronica aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione (fonia e connettività).

#### DETERMINA

- TIM S.p.A. (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 17/09/2022, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento: euro 112,50 (centododici/50) a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del Regolamento indennizzi.

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  
Giovanni Santella