

**DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/319591/2020**

**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 Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom 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" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 27/08/2020 acquisita con protocollo n. 0351108 del 27/08/2020

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:

L'istante XXXX XXXX, lamenta la mancata applicazione della Delibera Agcom 258/18/Cons, richiesta nell'agosto del 2019 al gestore telefonico e mai applicata. Per tale stato di cose, richiede l'applicazione dello sconto previsto da quel momento in poi, non riconosciuto dalla Tim.

Le memorie difensive del gestore evidenziano che i benefici richiesti sono riservati a soggetti titolari di un contratto di natura analogica o Isdn in possesso di determinati requisiti. In particolare viene descritto che è previsto lo sconto del 50% dell'importo mensile di abbonamento al servizio telefonico base; l'esenzione totale del pagamento dell'importo mensile dell'abbonamento al servizio telefonico di base a durata indeterminata. Sono esclusi da tale beneficio con i profili tariffari Voce senza Limiti; Tutto senza Limiti; Internet senza limiti; Alice Casa -Tim Connect. Essendo attivo nel caso in questione un contratto tariffario Tim Connect in promozione per 24 mesi, non è pertanto possibile applicare nessuna delle agevolazioni anzidette. Il gestore fa rilevare che le richieste avanzate sono state inviate comunque in maniera illeggibile e incompleta, nonostante la segnalazione di riscontro fatta dallo stesso gestore. In tal senso non ci sono reclami da riscontrare. Viene quindi richiesto il rigetto di quanto richiesto in sede di istanza dal proponente.

La materia trattata riguarda i soggetti affetti da handicap di sordità ed è regolata dalla DELIBERA n.46/17/CONS - MISURE SPECIFICHE E DISPOSIZIONI IN MATERIA DI CONDIZIONI ECONOMICHE AGEVOLATE, RISERVATE A PARTICOLARI CATEGORIE DI CLIENTELA, PER I SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA DA POSTAZIONE FISSA E MOBILE, pubblicata in data 26 gennaio

2017. Nello specifico è stato previsto che : Articolo 2 (Scopo e ambito di applicazione) - . Il presente provvedimento stabilisce le modalità di attuazione delle disposizioni relative alle misure destinate agli utenti disabili di cui all'articolo 57 del Codice e alla garanzia di accesso e scelta equivalente di cui all'articolo 73-bis del Codice.2. Le disposizioni del presente provvedimento si applicano alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica agli utenti finali disabili di cui all' articolo 1, comma 1, lettere j) e k), da parte degli operatori di telecomunicazioni..... Articolo 3 - L'operatore che fornisce le offerte può pretendere dall'aderente la sottoscrizione di un'apposita dichiarazione contrattuale di impegno al rispetto del limite predetto. ....1) Gli abbonati residenziali sordi, ovvero gli abbonati residenziali nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto sordo, sono esentati dal pagamento del canone di abbonamento al servizio telefonico; 2) La domanda di esenzione è presentata dall'abbonato alle imprese fornitrici del servizio incaricate ai sensi dell'art. 58 del Codice al momento della richiesta di abbonamento o in qualsiasi momento successivo del rapporto contrattuale. Alla domanda deve essere allegata esclusivamente la certificazione medica comprovante la sordità, rilasciata dalla competente autorità sanitaria pubblica, nonché, per il caso in cui la domanda sia presentata da un abbonato convivente con il soggetto sordo, la certificazione relativa alla composizione del nucleo familiare; 3) L'esenzione ha effetto dal giorno di presentazione della domanda completa della documentazione di cui al comma 2 e per tutta la durata del rapporto contrattuale.... Articolo 4 (Misure specifiche per servizi voce e dati da postazione fissa)1. Gli operatori che offrono servizi voce e servizi di trasmissione dati da postazione fissa, riconoscono agli utenti sordi, ciechi totali e ciechi parziali, ovvero agli utenti nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto sordo, cieco totale o cieco parziale, a prescindere dalla tecnologia e dalla velocità di connessione prescelte dal richiedente, una riduzione del 50% del canone mensile per tutte le offerte flat e semiflat voce e dati e per le offerte di sola navigazione ad internet o la fruizione di almeno 180 (centottanta) ore mensili gratuite di navigazione internet per tutte le proprie offerte di accesso ad internet a consumo. Ogni richiesta da parte dell'utente di cambio di piano tariffario, indipendentemente dalla tecnologia di connessione, laddove tecnicamente possibile, deve essere eseguita dall'operatore senza alcun costo per l'utente finale, salvo i casi di reiterate ed immotivate richieste di cambio profilo; 2) La domanda per l'agevolazione di cui al comma 1 è presentata dall'utente all'operatore che fornisce il servizio al momento della sottoscrizione del contratto o in qualsiasi momento successivo del rapporto contrattuale. Alla domanda deve essere allegata esclusivamente la certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria pubblica comprovante la sordità, la cecità totale e parziale, nonché, per il caso in cui la domanda sia presentata da un utente convivente con il soggetto avente diritto, anche la certificazione relativa alla composizione del nucleo familiare; 3) L'agevolazione ha effetto dal giorno di presentazione della domanda completa della documentazione di cui al comma 2 e per tutta la durata del rapporto contrattuale. L'utente contraente è tenuto a comunicare immediatamente all'operatore che fornisce il servizio la data in cui il soggetto avente diritto alla agevolazione abbia eventualmente cessato di far parte del nucleo familiare. In ogni caso, a decorrere dalla stessa data l'agevolazione non è più riconosciuta e l'operatore ha il diritto di chiedere il pagamento del servizio indebitamente fruito. Articolo 6 (Requisiti siti web)1. Gli operatori pubblicano sul proprio sito web, una pagina denominata "Agevolazioni per non vedenti e non udenti" contenente informazioni dettagliate sulle offerte specifiche da postazione fissa e mobile, e la relativa modulistica, accessibile tramite un link, presente in home page, dedicato alle informazioni utili al consumatore. Secondo quanto affermato dal gestore nel corso delle sue memorie, l'utente seppur ricadente nella specificità adeguata a chiedere il beneficio spettante, non ne avrebbe più diritto in considerazione del suo profilo tariffario che utilizza la fibra ed una scontistica scontistica specifica. Nel corpo dell'enunciata Delibera, proprio quest'ultimo passaggio, (fibra) non è chiaro e pertanto non è facile andare ad individuare precise responsabilità a carico del gestore. Per tale ragione non è accoglibile la richiesta di ristoro sulla scontistica non applicata, così come la richiesta di applicazione dello stesso sconto evidenziato. E' pur vero però, che, già dal 2019, l'utente richiedeva l'applicazione del beneficio previsto sempre dalla citata Delibera e il gestore non forniva adeguata risposta chiarificatrice, ma soprattutto non provvedeva a proporre una soluzione di profilo tariffaria diversa, per far sì che fossero superati gli impedimenti che scaturivano proprio la mancata applicazione degli sconti in fattura e lasciando, all'utente stesso, la possibilità di migrare verso altro operatore. Per tale ultimo motivo, si ritiene che il riscontro al reclamo inoltrato dall'istante fin dal 2019, in merito al beneficio richiesto, non sia stato adeguatamente riscontrato, essendo preciso dovere del gestore notificare circa i reali impedimenti al godimento della scontistica prevista in Delibera. Tale mancato riscontro, tra l'altro non consentiva all'istante di valutare la possibilità di una eventuale migrazione verso altri operatori, più transigenti sull'argomento e/o più convenienti. Questo mancato riscontro

è quindi giudicato come una violazione agli obblighi previsti , nell'allegato A della Delibera 347/18/Cons. di cui all'art 11 comma 1, nella sua massima applicazione.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/08/2020, è tenuta a indennizzare l'istante XXXX XXXX con l'importo di euro 300,00 in relazione a quanto specificato nelle premesse del presente provvedimento ed in applicazione dell'art 11 comma 1, dell'allegato A della Delibera 347/18/Cons. Il pagamento de quo, dovrà avvenire entro 60 gg, dalla pubblicazione del presente provvedimento, mediante invio, presso il domicilio di fatturazione, di un assegno intestato allo stesso istante, salvo accordi di pagamento diversi che avverranno, tra le parti, con successive comunicazioni, rese pubbliche anche nella piattaforma di concilia-web.

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  
Gianpaolo Simone