

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/409107/2021****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXX P. - TIM SpA (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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente XXXXX P. , del 26/03/2021 acquisita con protocollo n. 0150195 del 26/03/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente lamenta l’attivazione non richiesta dei servizi a pagamento sulla propria linea domestica 0XXXXXXX denominati “Tim Vision”, “Dazn” e “Now Ticket Sport Sky”. Nonostante il reclamo telefonico e le indicazioni ricevute, l’utente non riceveva alcun riscontro, provvedendo autonomamente a saldare il conto telefonico al netto degli abbonamenti sopra citati. Non riuscendo a risolvere la problematica, la parte istante decideva quindi di migrare verso altro operatore. Per tali motivi, richiedeva: i. Lo storno totale dell’eventuale insoluto ed il ritiro della pratica di recupero crediti; ii. il recesso immediato del contratto a nome del Sig.ra XXXXXX P.

“senza perdita della numerazione in quanto migrata ad altro operatore”; iii. Un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, ex l’art.9 della Delibera AGCOM 347/18/CONS, per € 300,00; iv. indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex l’art. 12 della Delibera AGCOM 347/18/CONS, pari ad € 300,00.

Con riferimento alla controversia in esame, l’Operatore TIM – costituitasi nei termini a mezzo memoria difensiva di parte – in merito alla richiesta di storno, replicava nei seguenti termini: “(...) i rimborsi richiesti dall’istante sono già stati erogati. Le offerte TV DAZN e NOW TV Ticket Sport SKY (canale one team attivate in data 23.01.20) sono state cessate in data 11.02.2020. Per entrambe le Offerte TIM, nelle fatture che si allegano in Conciliaweb, ha stornato quanto contabilizzato nelle precedenti fatture a tale titolo. Infatti, con riferimento alla promozione DAZN, si precisa che i relativi costi risultano stornati nelle fatture di febbraio e marzo 2020, allegate in Conciliaweb. Con riferimento al servizio NOW TV Ticket Sport SKY, l’addebito di € 38,40, presente nella fattura febbraio 2020, è stato rimborsato parzialmente nella fattura marzo 2020 per € 13,96 che si allega in Conciliaweb. Inoltre, nella fattura di Aprile 2020 (allegata in conciliaweb), a credito per la Signora XXXXX per € 25,47, è presente lo storno anche per il Bonus Fast Solving per un importo pari ad € 80,00; tale importo è stato emesso da canale 187 e riferito alla richiesta di recesso del servizio del 14.02.20. L’importo pari a 25,47 euro è stato stornato nella fattura di maggio 2020 di cui si allega copia”. In riferimento al reclamo dell’utente, TIM riferisce di aver dato riscontro a mezzo nota dell’11.03.2020, specificando che le doglianze di parte istante non venivano accolte in quanto l’Operatore aveva già provveduto ad effettuare le disattivazioni con gli storni richiesti. Alla luce di quanto sopra esposto, la TIM concludeva chiedendo il rigetto di ulteriori richieste di indennizzi infondate e non provate.

i. Sulla domanda di storno degli importi fatturati ed oggetto di contestazione, si rileva l’intervenuta cessazione della materia del contendere. Ed invero, già precedentemente all’introduzione della fase conciliativa, l’Operatore aveva tempestivamente provveduto alla disattivazione dei servizi non richiesti a mezzo emissione delle relative note di credito. In particolare, in questa sede TIM ha documentalmente provato, con riferimento alla promozione DAZN, che i relativi costi sono stati stornati nelle fatture di febbraio e marzo 2020 (allegate), mentre in riferimento al servizio NOW TV Ticket Sport SKY, l’addebito di € 38,40, presente nella fattura febbraio 2020, veniva rimborsato parzialmente nella fattura marzo 2020 per € 13,96 (cfr. all.). In ultimo, per quanto attiene il servizio TIM VISION, dalle note depositate risulta come la stessa non comportasse alcun addebito per l’utente, stante l’attivazione in promo gratuita. Avendo l’istante pagato le fatture a storno degli importi contestati, non risultano ulteriori addebiti o pendenze amministrative a carico della parte istante. Per tali motivi, poiché la risoluzione della problematica avveniva contestualmente alla prima segnalazione dell’utente e stante l’intervenuta cessazione della materia del contendere, non si comprende a che titolo le domande di storno siano state reiterate finanche nell’attuale sede di definizione. Inoltre non possono trovare accoglimento le richieste relative al punto sub ii. in quanto estranea alla cognizione del presente procedimento, poiché l’organo adito non è comunque competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare quale sarebbe la condanna dell’operatore alla risoluzione del contratto. Del resto, anche per tale richiesta, non si comprendono le motivazioni di reiterazione nel presente procedimento, atteso che è la stessa parte istante a dichiarare di aver già migrato l’utenza verso terzo Gestore, a pochi mesi di distanza dalla prima contestazione del disservizio. iii. Con riferimento alle richieste di indennizzo per l’attivazione dei servizi non richiesti denominati “Tim Vision”, “Dazn” e “Now Ticket Sport Sky”, si rileva che la domanda può trovare parziale accoglimento per le seguenti motivazioni. Nonostante la domanda sia generica (è onere dell’utente specificare – in relazione a ciascun inadempimento dedotto – l’arco temporale di interessamento, al fine di delineare e delimitare l’oggetto della richiesta. In particolare, oltre alla tipologia di disservizio (attivazione servizio non richiesto) deve essere indicata insieme al dies a quo, anche il dies ad quem), dalle dichiarazioni e produzioni del gestore è possibile ricostruire la vicenda che ha coinvolto l’odierna istante. Incontroveroso che in data 20.1.2020 venivano attivati i servizi TIM VISION, DAZN, NOW TV e Now Ticket Sport Sky, sulla linea dell’istante che, immediatamente, provvedeva a chiederne la cessazione. Cessazione che TIM dichiara essere avvenuta in data 11.2.2020. La circostanza trova conferma nelle fatture allegate in atti. Spetta, pertanto, all’utente l’indennizzo complessivo di cui all’art. 9, comma 2, del Regolamento indennizzi nella misura di € 165,00 dal 20.1.2020 all’11.2.2020. iv. Alcuna somma, invece, può essere riconosciuta a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo in quanto il primo, del 2017, in atti, riguarda fattispecie diversa da quella oggetto del presente procedimento. Quanto agli altri due il gestore, ben prima dei trenta giorni concessi per il riscontro, ha accolto il reclamo per fatti concludenti.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/03/2021, è tenuta a corrispondere la somma di € 165,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo a mezzo bonifico su Iban dell'istante.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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 Rizzi