

DETERMINA Fascicolo n. GU14/564014/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ***** - 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;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni ([Co.re.com.](#)) della Regione Autonoma della Sardegna" e [ss.mm.ii.](#);

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24/03/2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA l’istanza dell’utente ***** , del 11/11/2022 acquisita con protocollo n. 0322283 del 11/11/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante afferma di aver stipulato nell’ottobre del 2019 un contratto di telefonia fissa più Tim Vision con l’operatore Tim che ha regolarmente installato il relativo modem. Lamenta, però, il fatto di non essere stata informata, prima della stipula del contratto, che fosse necessario possedere un televisore con determinate caratteristiche per poter usufruire del servizio Tim Vision e che diversamente avrebbe dovuto acquistare un decoder. Precisa, inoltre, di non aver mai ricevuto il suddetto decoder né alcuna bolletta. Riferisce che a marzo del 2020 Tim ha sospeso la linea e che, contattato il servizio clienti, le viene specificato che ciò è dovuto alla morosità in quanto le bollette tornavano indietro per indirizzo errato. Afferma di aver presentato formale reclamo in data 9 ottobre 2022 di cui produce agli atti del presente procedimento la relativa ricevuta di consegna, senza indicare però il contenuto dello stesso. Alla luce di quanto premesso chiede:

- indennizzo per interruzione della linea;
- indennizzo per mancato invio del decoder;
- annullamento delle fatture insolute;
- ritiro della pratica di recupero crediti;
- rimborso delle fatture pagate e non dovute;
- indennizzo per fatturazione post recesso;
- indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- condanna al pagamento delle spese della procedura.

L'operatore eccepisce la genericità, l'infondatezza e la mancata allegazione documentale di tutte le richieste avanzate dall'istante. In particolare quest'ultima lamenterebbe l'applicazione di condizioni contrattuali differenti rispetto a quelle pattuite senza specificare quali e per quale arco temporale. Inoltre non viene indicata la data in cui la linea sarebbe stata sospesa né le somme corrisposte che ritiene non dovute. Afferma di aver applicato le condizioni contrattuali pattuite e precisa che la cliente ha usufruito di tutti i servizi attivati omettendo integralmente il pagamento senza inoltrare alcuna contestazione delle fatture emesse. Ritiene, pertanto, del tutto legittima la sospensione della linea, preceduta da solleciti di pagamento e preavvisi di risoluzione, e non suscettibile di determinare un indennizzo.

In primo luogo si ritiene non dovuto l'indennizzo per interruzione della linea in quanto, per stessa ammissione dell'istante, nessuna fattura è mai stata pagata perché a suo dire mai pervenuta. Sono presenti agli atti diversi solleciti di pagamento in seguito ai quali l'operatore ha legittimamente sospeso il servizio. L'istante avrebbe dovuto attivarsi, in applicazione del principio di buona fede che incombe sulle parti contrattuali, per segnalare al creditore l'eventuale mancata ricezione delle bollette in modo da poter effettuare regolarmente il pagamento ed evitare le conseguenze della morosità determinatasi. La circostanza secondo cui per usufruire del servizio fosse necessario un decoder è confermata dalla nota inviata da Tim il 21 ottobre 2019 in cui si comunica al cliente di aver attivato il servizio Kit sport come richiesto. L'istante lamenta la mancata consegna di tale apparecchio e la controparte non dimostra di aver invece adempiuto e neppure replica sul punto nelle memorie difensive riferendosi erroneamente alla mancata consegna del modem, che invece il cliente afferma sia stato regolarmente installato. Deve pertanto ritenersi indirettamente provato l'inadempimento relativo alla consegna del decoder che, essendo qualificabile come prestazione accessoria, è assimilabile equitativamente ad un servizio accessorio e può dar luogo alla corresponsione dell'indennizzo previsto dall'art. 4 comma 3 del Regolamento indennizzi: deve essere quantificato nella cifra massima di € 300,00 essendosi protratto per tutto il periodo relativo all'esecuzione del contratto. E' evidente che l'assenza del decoder ha determinato anche la mancata fruizione del servizio Kit sport ad esso correlato. Tuttavia l'istante avrebbe potuto, usando l'ordinaria diligenza, acquisire diversamente l'apparecchio addebitando a Tim gli eventuali costi sostenuti. Nonostante quanto premesso non risulta dovuto alcuno storno parziale delle cifre indicate dalle bollette in quanto quelle prodotte agli atti non recano alcuna indicazione che riguardi la fatturazione del suddetto servizio. Non viene in alcun modo provata dall'istante una fatturazione post recesso e neppure indicata con precisione la data in cui lo stesso è stato comunicato ed eseguito. Ne consegue che debba essere rigettata la richiesta di annullamento delle fatture insolute, quella di rimborso delle fatture pagate nonché quella relativa al ritiro della pratica di recupero crediti. Si rigetta anche la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo presentato in data 9 ottobre 2022, del quale peraltro non si conosce il contenuto, in quanto due giorni dopo è stata instaurata la procedura relativa al tentativo di conciliazione, ragion per cui la richiesta appare capziosa. Non vi sono, infine, spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura da rimborsare.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 11/11/2022, è tenuta a pagamento di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata consegna del decoder.

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
NOEMI ATZEI