

DETERMINA Fascicolo n. GU14/632462/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX
XXXXXX XXXXXX - 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 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 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXX XXXXXXXX XXXXXX, del 20/09/2023 acquisita con protocollo n. 0237051 del 20/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza presentata in data 20 settembre 2023, il sig. XXXX XXXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Istante o l’Utente), utente TimVision Calcio e Sport dal luglio 2021, contesta alla società TIM s.p.a. (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Operatore) la mancata applicazione dell’offerta promozionale di sei mesi di fruizione gratuita della piattaforma Amazon Prime, riservata ad utenti attivi con TimVision dal luglio 2021, esattamente al pari dell’istante. Il sig. XXXX precisa inoltre che: - dopo avere contattato il call center, da cui riceveva rassicurazione circa il suo diritto all’offerta-omaggio, inviava a TIM richiesta scritta in data 14 agosto 2023; - in data 6 settembre 2023, riceveva il seguente riscontro dall’Operatore: “non è possibile accogliere la tua richiesta, in quanto il tuo numero, attualmente, non presenta questa tipologia di offerta tra

quelle attivabili". Alla luce di quanto contestato, l'Istante chiede l'attivazione dell'offerta promozionale di fruizione gratuita di Amazon Prime per sei mesi.

Con memoria ritualmente depositata, la società TIM s.p.a., rilevata preliminarmente l'assenza di corredo documentale a sostegno di quanto affermato dall'Istante, precisa che: - in data 14 luglio 2021 veniva attivato all'Utente il servizio multimediale TimVision comprendente l'offerta Calcio Sport e Disney; - Tim avviava una campagna commerciale rivolta ad un determinato target di clienti e, innanzitutto, destinata a coloro i quali avevano richiesto l'attivazione del servizio TimVision Calcio e Sport nel periodo compreso tra ottobre 2021 e agosto 2022, e cioè, successivamente alla data attivazione dell'Istante; - Tim non comprende le ragioni della pretesa dell'Istante, atteso che le offerte promozionali costituiscono un'opzione rientrante tra le scelte di marketing del gestore telefonico, potenzialmente destinate soltanto ad alcuni clienti. In ragione di quanto esposto, Tim chiede il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXXX, in quanto infondata.

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura. Nel merito, la richiesta dell'Istante non può essere accolta. In sintesi, il sig. XXXX contesta a TIM di avere adottato nei suoi confronti una condotta discriminatoria, sostenendo che l'offerta-omaggio oggetto di istanza era stata attivata ad altro utente Tim, abbonato, esattamente al pari dell'Istante, a TimVision Calcio e Sport dal mese di Luglio 2021. Tuttavia, l'Istante nulla dimostra circa quanto asserito in merito all'applicazione della promozione ad altri clienti che avevano attivato TimVision nel luglio 2021, non potendo assegnarsi alcun valore probante alla documentazione allegata (semplice copia del testo di una mail contenente l'avviso dell'offerta). L'Operatore, dal canto suo, afferma che la campagna promozionale posta in essere da Tim non era rivolta a tutti i clienti ma, per scelta di marketing, solo ad alcuni, in ragione della data di attivazione di TimVision. Dunque, dall'istruttoria condotta e dalla disamina della documentazione in atti, non è possibile in alcun modo affermare l'illegittimità della condotta dell'Operatore; pertanto, la richiesta dell'istante non può che essere rigettata.

DETERMINA

CORECOM Lombardia, rigetta l'istanza dell'utente XXXXXX XXXXXXXX XXXXXXX, del 20/09/2023, 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