

**DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/185208/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXX - 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 Regioni 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 XXXXXXXXX, del 07/10/2019 acquisita con protocollo N. 0425180 del 07/10/2019

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:

Il sig. XXXXXXXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della Tim S.p.a. per l’utenza di tipo privato XXXXXXXXXXXX la mancata attivazione del servizio. In particolare nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha dichiarato quanto segue: - di aver aderito all’offerta Tim Smart Casa con inclusione del servizio Tim Vision gratuito e per sempre; - l’attivazione è avvenuta in data 16/03/2018 e sin dalla prima fattura l’offerta è stata più onerosa rispetto a quello pattuito; - il servizio Tim Vision non è mai stato funzionante sulla smart TV; - tale disservizio è stato segnalato, nell’immediato al servizio clienti 187, ma non risolto; - in data 05/07/2018 attesa la mancata fornitura del servizio Tim Vision, ha chiesto la risoluzione contrattuale, ai sensi dell’art.70 comma del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, ribadita con ulteriori missive nelle date del 15/09/2018, e 18/09/2018 e nelle successive date del 26/10/2018 e 31/10/2018; - la società Tim invece di cessare il contratto ha fornito comunicazioni fuorvianti e cambiato unilateralmente il contratto per ben tre volte; - la società Tim, nonostante il recesso, continuava a fatturare i servizi. In base a tali premesse l’utente ha richiesto: 1) annullamento delle fatture emesse successivamente alla richiesta di cessazione del contratto; 2) indennizzo per mancata fruizione del servizio, per un totale di euro 1027,50; 3) indennizzo per la perdita della numerazione, per un totale di euro 1.500,00; 4) le spese di procedura. In sede di repliche, l’istante ha ulteriormente specificato quanto segue. Il disservizio è stato dapprima reclamato al call-center nella data 15/03/2018 con segnalazione 0031535204 e nella data del 22/04/2018 con segnalazione n. 0031757799 e poi con il reclamo scritto del 25/05/2018. Tale disservizio non era dovuto ad un malfunzionamento del decoder, ma alla mancata visione del servizio Tim Vision. Solo in data 05/07/2018 ed a seguito dell’apertura del TT chiuso con la causale “ il cliente ha una smart Tv non compatibile con il servizio”, ha compreso che il servizio Tim Vision era incompatibile con il tipo di TV in uso allo stesso, pertanto non è imputabile alcuna responsabilità allo stesso. In relazione alla dichiarata chiusura del contratto da parte

della Tim, avvenuta solo nella data del 16/11/2018, ne ha contestato la sua tardività avendo fatto prima di tale data più richieste di disdetta di contratto ed inoltre ha contestato la morosità addebitatagli dalla società, atteso il regolare pagamento delle fatture. Ha significato di aver sottoscritto tale contratto, solo ed in quanto più favorevole rispetto a quello precedentemente in essere con altro operatore, sottoscritto proprio per la visione del servizio Tim Vision. In ultimo ha ribadito che, dopo la disdetta del contratto con la Tim, non ha più sottoscritto alcun contratto per l'utenza in questione tanto che ha perso tale numerazione che era in uso dal lontano 2001, dopo anche il decesso del suocero. In conclusione e per quanto argomentato ha insistito su tutte le richieste formulate in istanza.

L'operatore TIM S.p.A., di seguito TIM, società o operatore, nel rispetto dei termini indicati, ha depositato la memoria con allegata documentazione ed in relazione ai disservizi lamentati dall'utente nel proseguo, ha dichiarato quanto segue. Dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso della Telecom Italia, è risultato che l'utenza in contestazione è rientrata in Tim nella data del 15/03/2018, con abbinata l'offerta "Tim Smart Voce Casa" e con il servizio "Tim Vision" compreso più modem in vendita rateale in 48 mesi. Il servizio Tim Vision risulta attivato nella data del 16/03/18. L'istante invia un primo reclamo in data 25/05/18, (due mesi dopo la regolare attivazione del servizio), in cui lamenta il mancato funzionamento dello stesso. Il reclamo è stato riscontrato tempestivamente, invitando l'istante, in caso di mal funzionamento del decoder, a recarsi un punto di assistenza per la riparazione dello stesso. Evenienza però che nel caso in specie non si è verificata. Nella successiva data del 05/07/18 viene aperto un TT riferito al malfunzionamento del Tim vision che viene chiuso con le seguenti note: "il cliente ha una smart Tv non compatibile con il servizio". Nel proseguo della memoria la società resistente ha evidenziato che l'utenza risulta cessata per disdetta nella data del 06/11/19 e che sulla stessa è presente una morosità pari ad € 331,56. Pertanto e per quanto argomentato quindi è evidente che non è possibile imputare alla Tim nessun tipo di responsabilità, invece appare discutibile il comportamenti dell'istante, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dello stesso al pagamento delle utilità godute. Non si ravvisano responsabilità in capo alla società convenuta in quanto il servizio risulta perfettamente attivato, e la mancata fruizione dello stesso da parte dell'utente non è imputabile alla società convenuta, ma solamente all'apparato in uso del cliente, non compatibile con il servizio richiesto, di cui la stessa non poteva esserne a conoscenza. Oltretutto il servizio Tim vision poteva essere fruito anche tramite altri device quali PC, tablet, smartphone. Per completezza si significa che il servizio Tim vision in contestazione era completamente gratuito, per cui l'istante non ha subito nessun disagio economico. Alla luce di quanto argomentato quindi, la società resistente ha chiesto il rigetto di ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, poiché infondate sia in fatto che in diritto.

Per quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. In via preliminare, si deve dare atto che l'utente a richiesta dell'ufficio effettuata ai sensi dell' art. 18 comma 2 del Regolamento, nei termini indicati ha depositato a fascicolo la documentazione richiesta. Dalla disanima della stessa è emerso che il medesimo, nella data del 05/07/2018 formalizzava a mezzo pec, la disdetta contrattuale. Tanto premesso, quindi nel merito la richiesta dell'istante di cui al punto 2) può trovare accoglimento atteso che l'utente non ha potuto usufruire del servizio accessorio "Tim Vision" compreso nell'offerta da lui richiesta nella data del 16/03/2018. Per quanto sopra la società resistente è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 4 comma 3 del Regolamento sugli indennizzi, computato nella misura massima di euro 100,00 (cento/00), in ragione della relativa gratuità prevista nell'offerta "Tim Smart", dichiarata dall'operatore e dallo stesso utente in seno alla presente istanza. Altresì, viene accolta la richiesta di cui al punto 1) annullamento delle fatture emesse successivamente alla richiesta di cessazione del contratto atteso quanto di seguito evidenziato. Dalla documentazione probante in atti depositata è risultato che l'utente nella data del 05/07/2018 trasmetteva a mezzo pec, la rescissione immediata del contratto atteso la mancata fruizione del servizio Tim Vision, servizio che lo avevo indotto poiché utile alla visione della propria famiglia, a sottoscrivere il contratto e passare l'utenza de qua da altro operatore alla società Tim. Nella considerazione che la C.G.A. dell'operatore, indica il termine dei 30 giorni per la chiusura del contratto dalla data di richiesta di risoluzione contrattuale, effettuata dall'istante a mezzo pec nella data del 05/07/2018, come sopra ribadito, ne deriva che la TIM è tenuta in relazione all'utenza di tipo privato XXXXXXXXXXXX, alla chiusura del contratto a far data dal 05/08/2018. Atteso che l'operatore non da deposito in atti evidenza contrattuale, che l'istante ha manifestato con missiva del 22/10/2018 trasmessa in pari data a mezzo

pec, la volontà univoca alla restituzione degli apparati in uso (modem), tale cessazione dovrà essere operata esigendo dall'istante solamente il dovuto "costo di cessazione linea" secondo quanto stabilito dalla normativa Agcom. Per quanto sopra la Tim S.p.A. è tenuta allo storno della fatturazione emessa sull'utenza de qua dalla data del 06/08/2018 alla data di chiusura della stessa avvenuta nella data del 06/11/2018, con conseguente e se dovuto rimborso all'istante delle eventuali ed ulteriori somme pagate in più. Altresì, la società è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa/contabile riferita all'istante nonché al ritiro dell'eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti. Mentre, la richiesta dell'istante di cui al punto3), afferente alla perdita della numerazione non deve ritenersi accoglibile, atteso che, in assenza di alcun tracciamento scritto e/o verbale attestante la espressa richiesta dell'istante di recupero della numerazione, non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da dimostrare l'imputabilità dell'asserita perdita della predetta risorsa numerica alla condotta posta in essere dalla società TIM S.p.A. Peraltro l'istante medesimo non ha dimostrato di avere inoltrato alcuna richiesta contestuale o successiva in ordine alla riattivazione della risorsa numerica, di cui si controverte. Infine, trova accoglimento la richiesta di cui al punto 4), ed appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 20 comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato il comportamento delle parti e tenuto conto della materia del contendere.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/10/2019, è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario entro il termine dei 90 giorni dalla notifica, la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura nonché l'importo di euro 100,00(cento/00), quale indennizzo dovuto ai sensi dell'art. 4 comma 3 del Regolamento sugli indennizzi. 2.La società TIM S.p.A. è tenuta alla chiusura del contratto ed allo storno della fatturazione emessa, per come meglio precisato in premessa, con conseguente e se dovuto rimborso all'istante, delle eventuali ed ulteriori somme pagate in più. 3. La società Tim S.p.A., è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa/contabile riferita all'istante nonché al ritiro dell'eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti.

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  
Francesco Di Chiara