

DETERMINA DIRETTORIALE 22/25/DTC/SMA

Fascicolo n. SMA14/731385/2025

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M.B. -
TIM S.p.A. (Telecom Italia, 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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza dell'utente M.B., del 03/02/2025 acquisita con protocollo n. 0028119 del 03/02/2025

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento all'abbonamento attivato sull'utenza n. 0735650xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 11/08/24 l'utente ha attivato il pacchetto Tim Vision che comprende la visione di Tim Vision, Dazn, Infinity e Disney; b. il processo di attivazione della piattaforma Disney, tuttavia, non è andato a buon fine; c. sebbene il servizio clienti di TIM S.p.A. non sia riuscito a risolvere la problematica, l'operatore ha addebitato l'importo di euro 29,95 per l'assistenza tecnica telefonica prestata all'istante che ha poi chiesto la cessazione completa della linea in uso dal 1996. In base a tali premesse, parte istante ha chiesto il «rimborso completo del servizio e la cessazione dell'offerta, nonché di una somma aggiuntiva per tutto il tempo trascorso telefonicamente e tramite web, senza ottenere un alcun supporto» per un importo complessivo pari ad euro 2.000,00.

TIM S.p.A., nelle proprie memorie ha rappresentato che «sulla linea in oggetto era già attivo TIMVISION CALCIO con DISNEY (abbonamento mensile) dal 24/07/23 poi cessato il 03/05/24. In data 11/08/24 il cliente sottoscrive attivazione TIMVISION CALCIO +DISNEY annuale (conto SETTEMBRE 2024); nell'applicativo commerciale CCC la registrazione ai vari componenti dell'offerta risulta andata a buon fine». Nel merito, l'operatore ha dichiarato che in esito alle verifiche condotte sui propri sistemi risultano due segnalazioni di

disservizio, l'una del 18/08/2024, l'altra del 05/10/2024, in esito alla quale è stata fornita assistenza telefonica per l'accesso alla piattaforma Disney "con credenziali corrette" e «trattandosi di un servizio di consulenza-assistenza a pagamento, risulta fatturato relativo addebito di € 29,95 presente nel conto DICEMBRE 2024». Il 10/09/24 l'istante ha inviato un reclamo web per segnalare nuovamente la mancata fruizione di Disney cui è stato fornito riscontro telefonico. In data 18/10/24, il signor Marra ha contattato il servizio clienti dell'operatore richiedendo la cessazione di TIMVISION cui è seguita un'attività di retention; infatti «il 21/10/24 il cliente accetta quindi (presente digital confirmation) il passaggio dall'abbonamento PREMIUM BASE € 27,80/mese, a TIM WIFI per TE (€ 24,90/mese) con "Regalo per Te" (€ -5,00 per sempre) = € 19,90/mese». Inoltre, l'operatore ha precisato che «il cliente non ha mai richiesto la cessazione della linea; anzi, in data 06/03/25 ha attivato sulla linea 0735650xxx l'offerta TIM UNICA, associando 3 sim». La Società ha poi addotto che «nei sistemi commerciali Tim (CCC, VASGK, SQC), i servizi TIMVISION, DAZN, INFINITY e DISNEY sono correttamente registrati ed attivi»; infatti «il settore tecnico competente (Asa di Fibercop con sigla Open Access A.O.A. Nord Est) conferma tramite procedura Mirart la regolare registrazione e funzionamento dei servizi TV sottoscritti dal cliente, a far data 11/08/2024», come risulta dalle note tecniche riportate in memorie. In particolare, dalle richiamate note tecniche emerge che «il problema relativo all'account per il servizio DISNEY interessato. Risultano registrate due differenti email (account) comunicate dal cliente: mxxxx.bxxxx@gdf.it e mxxxx.vxxxxxxx@yahoo.it. La prima comunicata a Tim in sede di attivazione offerta TIMVISION, la seconda comunicata al partner DISNEY». A tal proposito l'operatore ha evidenziato che «il link per la registrazione viene inviato alla email fornita e certificata a Tim dal cliente. L'userid (email) comunicata all'operatore e la relativa registrazione al servizio sono esclusiva competenza del cliente»; pertanto «nulla può essere imputato a Tim in merito alla questione dell'account poiché la corretta comunicazione delle email (user id – account) propedeutiche all'attivazione dei servizi multimediali è onere e quindi esclusiva responsabilità dell'utente». La Società ha altresì dichiarato che «TIMVISION annuale non può essere cessato ma se ne può prenotare la cessazione affinché allo scadere dell'anno non si rinnovi ma cessi automaticamente». Riguardo i costi del servizio in discussione Tim S.p.A. ha rappresentato che «l'importo totale di TIMVISION sottoscritto dal cliente è di € 339,89 di cui DISNEY rappresenta un 10%; attualmente – da conto SETTEMBRE 2024 a conto FEBBRAIO 2025 compreso, l'istante ha versato per l'intero SMA (quindi anche DAZN, INFINITY, ecc.) € 153,44 di cui, quindi, € 16,00 imputabili a DISNEY. In ottica di correttezza commerciale, al cliente è stato proposto ed accettato il passaggio ad abbonamento di linea più conveniente con l'aggiunta di uno sconto di € 5,00». TIM S.p.A. respinge pertanto in toto le richieste dell'utente.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. In particolare, atteso che all'utente, per tutta la durata dell'abbonamento annuale, è risultato precluso l'accesso alla piattaforma Disney+, si ritiene che meriti accoglimento la richiesta di rimborso dell'intero importo riferibile a tale titolo, nella misura computata dall'operatore in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria formulata dal responsabile del procedimento, pari ad euro 36,36. Parimenti, si ritiene dovuto il rimborso dell'importo addebitato a titolo di "servizio di consulenza-assistenza a pagamento" che risulta fatturato nel conto di dicembre 2024 nella misura di € 29,95 in quanto l'operatore ha addotto che il servizio di assistenza prestato all'utente è a pagamento; tuttavia, non ha dimostrato che tale circostanza fosse espressamente prevista nelle Condizioni Generali di contratto e che le stesse fossero conosciute e accettate dall'istante. Non si ritiene invece di accogliere la richiesta economica quantificata dall'utente nella misura di euro 2000,00 in quanto, premesso che all'Autorità è preclusa qualsivoglia pronuncia avente natura risarcitoria, in via equitativa si ritiene che la scontistica proposta dall'operatore e accettata dall'utente in data 21/10/2024 relativamente al costo complessivo dell'abbonamento cui afferisce l'offerta TIMVISION in discussione vale a compensare l'istante del disagio patito. Infatti, deve ritenersi che, avendo il Sig. M. accettato in corso di disservizio la rimodulazione tariffaria proposta da TIM S.p.A., questi ha di fatto implicitamente rinunciato all'offerta Disney+ a fronte della riduzione del costo complessivo dell'abbonamento. In relazione a tanto, la richiesta economica formulata in questa sede risulta incongrua perché dalle risultanze istruttorie è emerso, incontestatamente, che l'operatore ha già posto in essere una misura riparativa in relazione al disservizio di cui l'utente si duole. Infine, si precisa che la cessazione del pacchetto dedotto in controversia è atto dispositivo di parte e, in quanto tale, l'istante può esercitarla autonomamente conformemente alle modalità previste nelle Condizioni Generali di Contratto.

DETERMINA

- TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/02/2025, è tenuta a rimborsare in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, l'importo di €29,95 addebitato nel conto di dicembre 2024, nonché l'importo di €36,36, riferibile al costo di accesso alla piattaforma Disney+.

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
Giovanni Santella