



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/658169/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX-  
TIM SpA (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. 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 l’istanza dell’utente XXX, del 23/01/2024 acquisita con protocollo n. 0022119 del 23/01/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L’utente XXX, codice fiscale XXX, rappresentato da XXX ha presentato in data 23/01/2024 l’istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti 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, per la definizione della controversia in essere con l’operatore TIM SpA (Kena mobile). Nella fattispecie, l’utente contesta applicazioni di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite. Contesta altresì disservizi sulla linea rappresentati da "lentezza della velocità di navigazione adsl", che risulterebbe inferiore a quella prevista contrattualmente, oltre che frequenti disconnessioni del modem, registrati dal mese di settembre 2023 alla data di presentazione dell’istanza di definizione, con conseguente parziale fruizione del servizio Adsl. Ulteriori disservizi riguarderebbero la linea voce che risulterebbe soggetta ad interferenze nelle chiamate in uscita e in entrata. Quanto innanzi risulta oggetto di segnalazione inviata a mezzo pec in data 21/12/2023 rimasta senza riscontro. Alla luce delle considerazioni che precedono, parte istante chiede che siano riconosciuti gli indennizzi di legge per:

1. Malfunzionamento della linea; 2. Modifica delle delle condizioni contrattuali; 3. Mancata/tardiva risposta a reclami; 4. Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite 5. Contestazione fatture

Posizione operatore: Si costituisce tempestivamente l'operatore per il tramite dell'Avv. XXX, giusta procura agli atti, che contesta in toto le avverse considerazioni, richieste e contestazioni. In riferimento alla presente istanza di definizione l'operatore riferisce che, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, la linea telefonica in oggetto è stata attivata in data 29.08.2022 a seguito richiesta del 23.08.202 perfezionata tramite canale Dealer. Viene prodotto copia del contratto e copia della lettera di benvenuto, inviata in data 29.08.2022, dalla quale si evincono le condizioni contrattuali applicate ed accettate dall'utente. Nello specifico, la linea è stata attivata con le condizioni previste dall'offerta Tim WIFI Power, che prevede, tra le altre, la vendita rateizzata del modem, ad € 10,00 x 24 mesi. Inoltre, l'operatore rileva che a seguito dell'attivazione del servizio e della relativa offerta, come da normativa vigente, la convenuta ha inviato all'utente le sintesi contrattuali del profilo tariffario attivato. Tale documento contiene tutte le indicazioni sia contrattuali che economiche dell'offerta attivata, così come previsto dalla normativa vigente. Alla luce di tali considerazioni l'operatore ritiene che la propria condotta sia stata conforme e rispettosa della normativa vigente, anche sotto il profilo informativo, per cui le doglianze sollevate dall'istante non possono trovare accoglimento, in quanto l'istante era pienamente a conoscenza del profilo tariffario attivato compreso le rate del modem, il tutto comprovato dall'assenza di reclami e dal pagamento delle fatture. In base a quanto indicato e dimostrato, l'operatore riferisce che non vi sono inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, e gli addebiti in fattura risultano essere esatti e perfettamente congrui con le comunicazioni inviate all'utente e con il contratto sottoscritto. Appare palese che le doglianze dell'istante sono infondate in quanto la società convenuta ha adempiuto correttamente agli oneri informativi, invece l'istante non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo, fatta eccezione del reclamo del 21.12.2023 propedeutico all'istanza di conciliazione inoltrata in data del 23.12.2023, e quindi tardivo rispetto alle condizioni previste dalla normativa vigente, in quanto proposto dopo più di un anno dall'attivazione del servizio. In merito ai disservizi lamentati dall'utente, l'operatore riferisce che essi non sono stati adeguatamente provati e conclude per il rigetto dell'istanza.

Motivazione del provvedimento: L'istanza è parzialmente fondata e nei limiti di cui si dirà in prosieguo, meritevole di accoglimento. Invero è pacifico, per risultare dagli atti prodotti in questa sede, che le condizioni economiche applicate risultano in linea con le condizioni contrattuali accettate e sottoscritte dal cliente. E' altrettanto pacifico che tali condizioni sono state rese note all'utente mediante invio di copia del contratto e di lettera di benvenuto, quest'ultima contenente le principali condizioni economiche applicata all'offerta sottoscritta dall'utente. Pertanto alcun indennizzo può essere riconosciuto in merito all'applicazione di condizioni economiche diverse da quelle pattuite. Di contro, appare legittimo il riconoscimento degli indennizzi previsti in caso di malfunzionamento della linea voce e dati. Invero, risulta agli atti che l'utente ha segnalato sia disservizi che riguardano la velocità di connessione sia disservizi che riguardano la qualità del servizio voce. Rispetto a tali lamentati disservizi, l'operatore non va oltre generiche eccezioni, lamentando una inadeguata prova documentale senza specificare quale tipo di prova la parte avrebbe dovuto fornire per dimostrare l'esistenza del disservizio, atteso che non può certo assurgere ad elemento di prova un test di velocità effettuato con gli ordinari applicativi in uso agli utenti. DI contro, sarebbe stato agevole per l'operatore dimostrare il contrario di quanto sostenuto dall'utente, e quindi di aver effettuato verifiche e controlli sulla linea, anche mediante la produzione dei report dei tecnici o degli uffici competenti. Tale prova non è stata fornita e quindi si ritiene legittimo riconoscere l'indennizzo per malfunzionamento per il periodo 21/12/2023 (data del reclamo) 23/01/2023 (data di inoltramento dell'istanza).

#### DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/01/2024, è tenuta a al pagamento dell'indennizzo di legge pari ad euro 170,00 L'importo dell'indennizzo dovrà essere maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico/assegno circolare all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata 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  
Vincenza Vassallo