

DETERMINA Fascicolo n. GU14/667696/2024**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 08/03/2024 acquisita con protocollo n. 0074362 dell’08/03/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L’utente XXX (XXX,) riferisce di essere stata titolare di un contratto di telefonia fissa e mobile con la Tim spa, avente numerazione XXX, con telefonate illimitate - flat. Su tale premessa, riferisce che , per ragioni definite inspiegabili, con fattura n. RTXXX92 del 16/12/2022 la TIM addebitava il costo delle telefonate a consumo. Inoltre nel settembre 2022 l’istante concludeva accordo con Tim per il costo del servizio calcio e sport ad € 19,00. Sulla base di tali premesse, l’istante contesta il costo del servizio Tim Vision Box ed inoltre contesta il costo Tim super rata residua di € 10,00 è presente su numerose fatture. Chiede, quindi, il riconoscimento dei seguenti indennizzi - indennizzo per attivazione servizi non richiesti e cambio profilo tariffario e rimborso voci contestate. Storno fatture - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1000.0

Posizione operatore: Si costituiva tempestivamente l’operatore TIM SpA che riferiva che sulla linea oggetto di lite, fino al 25.10.2022, risultava attiva l’offerta Tim Premium Fibra a 24,90 + €5,00 al mese per l’opzione Voce per traffico gratuito + abbonamento Timvision ad € 29,99 + rata modem in vendita € 5,00 x 48 + tim unica con 4 numeri mobili associati (allego welcome letter). In data 26/10/22 (vedi mdc 9-510706463699) perveniva richiesta di cessazione dell’opzione voce effettuata dal cliente on line da portale Mytim A seguito della suddetta richiesta dal conto di Novembre 2022 venivano addebitate in fattura le prime chiamate tariffate a

consumo riferite al traffico effettuato dopo la cessazione dell'opzione voce del 26.10.2022. In merito all'offerta Timvision, l'operatore riferiva che la promozione prevedeva un abbonamento di € 19,99 fino al 31.08.2022 per poi passare ad € 34,99 dal 1.09.2022 (vedi welcome letter allegata). In data 17.06.2022 il cliente chiamava per cessare l'offerta tv e, contestualmente, accettava la proposta di retention con promozione gratuita fino al 31.08.2022 e poi 29,99 al mese; infatti sui conti di Luglio e agosto 2022 non paga nulla per Timvision e da Settembre 2022 inizia a pagare € 29,99. L'operatore riferiva che in data 31.10.2022 l'utente chiamava il 187 per contestare gli addebiti Timvision ed a seguito di detta contestazione veniva riconosciuto un rimborso di €30,00 a titolo di Bonus Caring accreditato su conto Dicembre 2022. In data 9.1.23 perveniva all'operatore una pec con la quale veniva contestato l'addebito delle chiamate a consumo sul conto di Dicembre 2022. Detta pec veniva riscontrata con Pec del 20.01.2023. In data 01.06.2023 è pervenuta Pec della cliente per richiedere la cessazione dell'abbonamento Timvision; il servizio viene cessato e l'addebito è presente fino al conto di Giugno 2023.

Motivazione del provvedimento: L'istanza è parzialmente fondata e meritevole di definizione nei limiti di cui si dirà in prosieguo. Invero, per ammissione fattane dallo stesso operatore, il costo promozionale dell'opzione tim vision era di euro 19,90 e non già di euro 29,90. Inoltre la documentazione prodotta da parte dell'operatore non consente di superare tale presunzione di costo, atteso che manca la documentazione comprovante l'offerta retention ed è comunque assente la prova dell'accettazione di un diverso canone a partire da settembre 2022. Pertanto deve essere riconosciuto il diritto al rimborso delle somme pagate ovvero addebitate in eccesso nella misura di euro 10,00 dal mese di settembre alla cessazione del rapporto e quindi al mese di giugno 2023 per un totale di euro 100,00. Infondate appaiono le ulteriori doglianze dell'istante che peraltro risultano formulate in maniera vaga e generica

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 08/03/2024, è tenuta a al rimborso di quanto indebitamente addebito pari ad euro 100,00. 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