

DETERMINA Fascicolo n. GU14/631555/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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 l’istanza dell’utente XXX, del 15/09/2023 acquisita con protocollo n. 0233289 del 15/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

ISTANTE: Riferisce che è stato abbonato a Timvision calcio e sport e che a seguito di disdetta ha restituito il decoder, consegnato a tim in data 26/6 h 17.32. Riferisce che con pec del 12/7/2023 e 20/7/2023, entrambe prive di riscontro, ha segnalato la mancata registrazione del reso da parte di Tim, e che tale circostanza era condizione indispensabile per poter riattivare il servizio nuovamente richiesto. Aggiunge che a seguito del passaggio ad altro operatore, in data 26/7/2023 Tim gli restituiva un credito residuo in misura inferiore al dovuto. Poichè i dati dell’utenza migrata venivano cancellati dall’area personale on line, non riusciva a visualizzare più nulla e chiedeva l’invio dell’estratto conto della linea con pec del 26/7/2023, 1/8/2023, 12/8/2023 e 29/8/2023, tutte prive di riscontro. Richiede indennizzo di € 1.000,00. Allega missive di disconoscimento della fattura di riscatto del decoder, di richiesta lista accrediti/addebiti,

OPERATORE: Deducere che in data 05/05/2023 l’utente chiede ed ottiene la cessazione di Tim Vision Calcio e Sport e viene emesso ordinativo in data 15/06/2023 per l’invio al cliente, tramite email, dell’etichetta personalizzata da utilizzare per la restituzione del decoder, che a Tim non risulta restituito. Riferisce che in data 12/07/2023 il cliente non riesce ad attivare nuovamente l’offerta Tim Vision e che in data 21/07/2023 perviene richiesta di migrazione dell’utenza ad altro gestore (Iliad), espletata il 25/07/2023. Il giorno dopo Tim completa la procedura con il trasferimento del credito residuo di € 10,25, al netto del costo di trasferimento previsto

da tutti i gestori, pari ad € 1,50. Aggiunge che il cliente intendeva attivare la nuova offerta Tim Vision con nuovo decoder in comodato d'uso, ma essendo ancora in corso l'ordinativo per la restituzione del precedente prodotto, il sistema non permetteva nuovamente l'attivazione del servizio.

MOTIVAZIONE: L'esame delle argomentazioni e della documentazione offerte dalle parti consente di accertare che Tim, pur avendo ricevuto il decoder in data 26/6/2023, non ha registrato tale adempimento nei propri sistemi e che alla data del 21/7/2023 l'utente ha chiesto la migrazione, abbandonando l'intenzione di attivare nuovamente il servizio con Tim. Conseguenza di ciò è che l'utente ha diritto all'indennizzo per ritardata attivazione dei servizi accessori di € 2,50 al giorno, previsto dall' art 4 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, da applicarsi in via analogica a tale fattispecie, che va riconosciuto per il periodo dal 26/6/2023 e sino al 25/07/2023, ossia fino a quando l'utente è migrato ad altro gestore, dimostrando di non aver più interesse a rimanere in Tim. L'importo totale dovuto è di € 75,00. Inoltre, poichè il decoder è stato restituito, la fattura inviata all'utente inerente il suo riscatto, n. C1XXX32, di € 69,00 con scadenza 20.10.2023 deve essere stornata. In ordine alla mancata risposta al reclamo del 12/7/2023 denunciata dall'utente, con cui si contesta all'operatore Tim la mancata attivazione di Tim vision, l'indennizzo non è dovuto, perchè l'utente è migrato ad altro operatore prima della scadenza del termine di risposta al reclamo e, quindi, non vi era obbligo di riscontrarlo. In ordine alla doglianza di mancata restituzione del deposito cauzionale, poichè non vi è prova del suo ammontare, nè delle condizioni per la sua restituzione, la relativa domanda di pagamento/restituzione va respinta. Infine, in ordine alla richiesta di invio dell'estratto conto della linea, non può imporsi un facere all'operatore e non possono liquidarsi indennizzi per tale ipotesi perchè non previsti dal relativo regolamento; in ogni caso, con la comunicazione del saldo residuo e del suo pagamento la Tim ha aggiornato l'utente della situazione creditori/debitoria finale, restando onere dell'utente provare, mediante la documentazione in suo possesso, il diritto di credito ulteriore;

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/09/2023, è tenuta a stornare la fattura n. C1XXX32 di € 69,00 con scadenza 20.10.2023 e le altre eventuali fatture fino al termine del ciclo di fatturazione con contestuale ritiro, a propria cura e spese, della eventuale procedura di recupero affidata a terzi. Tim S.p.A., inoltre, è tenuta a corrispondere, per la motivazione in premessa, l'indennizzo di euro 75,00 (settantacinque,00) mediante bonifico bancario o assegno circolare all'istante, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. Ogni altra richiesta di indennizzo, rimborso o risarcimento 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
ALFREDO AURILIO