

DETERMINA Fascicolo n. GU14/636953/2023**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 10/10/2023 acquisita con protocollo n. 0257425 del 10/10/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente, intestataria dell’utenza n. XXX utilizzata esclusivamente per i servizi PAY TV, i primi di Agosto 2023 aderiva alla promozione on line relativa all’attivazione gratuita dei servizi TIM VISION per la visione del campionato italiano di calcio ma al termine della procedura compariva la scritta “non è possibile attivare l’offerta sul numero indicato”. La cliente segnalava il disagio all’operatore CG987 dal quale apprendeva che vi era un errore di sistema, che il numero era pertanto idoneo all’offerta e che poteva procedere all’attivazione della stessa ad un costo poco superiore rispetto alla promozione. L’utente, in vista dell’inizio del campionato, accettava l’offerta e provvedeva ad un versamento di euro 22,00 in data 12/08/2023, ricevendo la mail di attivazione e la conferma dell’ordine di acquisto (all.ti 01-02). Pur essendo stata la procedura eseguita con l’ausilio dell’operatore, la cliente non accedeva ai servizi e in data 13/08/2023 apprendeva dal servizio clienti che per l’attivazione dei servizi Tim Vision era necessario attivare l’opzione di autoricarica sulla propria SIM e veniva aperto il guasto n.9-648779510227. Pur con l’attivazione di tale opzione tuttavia all’utente non venivano attivati i servizi richiesti e la stessa segnalava il disagio parlando con gli operatori AF1010, BF418, BZ670, BD384, BE332, AQ749 e ottenendo l’apertura del guasto n. 9-648964134650. Alla fine del mese di Agosto, non solo permaneva la mancata attivazione ma era diminuito il credito residuo sulla SIM della cliente per variazione del profilo tariffario. Seguivano ulteriori reclami a mezzo pec (all.ti 03-04) e al 3399119 con trouble ticket n. 568769. Per quanto descritto si vuole evidenziare che la cliente non solo ha

rinunciato ad una promozione che prevedeva un costo inferiore per riuscire a fruire dei servizi richiesti ma non ha mai ricevuto l'attivazione degli stessi per errori di sistema e per mancata/scorretta gestione dei reclami, non di certo a lei imputabili. - Richieste: - si chiede copia della proposta commerciale sottoscritta e firmata dalla cliente a seguito dell'attivazione on line avvenuta la prima settimana del mese di Agosto 2023 ,relativamente ai servizi TIM VISION; - si chiede copia di tutti i trouble ticket aperti dall'utente a far data dal 10/08/2023; - si chiedono indennizzi per variazione del profilo tariffario relativamente al servizio Tim "BASE 19" a far data dal 12/08/2023,ex art. 9.2 allegato a delibera 347/18/CONS; - si chiedono indennizzi per mancata attivazione dei servizi TIM VISION a far data dal 12/08/2023,ex art. 13.4 allegato a delibera 347/18/CONS; - si chiedono indennizzi per mancata risposta al reclamo del 13/08/2023,ex art. 12 allegato a delibera 347/18/CONS; - si chiedono indennizzi per i disagi subiti e subendi :”se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti,l'indennizzo è computato secondo equità”,ex art. 13.7 allegato a delibera 347/18/CONS

In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva che l'istante ha già presentato per la medesima fattispecie GU14/569956/2022, conclusosi in data 22.02.2023 con Verbale di Accordo, in cui si riconosce alla cliente, a titolo conciliativo, l'indennizzo di € 300,0, tramite bonifico bancario, predisposto in data 27.02.2023. Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia si rileva che in data 12.08.2023 la cliente, tramite Call Center, aderisce all'offerta scontata ODUJB - TIMVISION Calcio e Sport, che prevede un costo di attivazione di 0,0€ - Canone mensile 0€ fino al 31/08/2023, poi 19,99€/mese fino al 31/12/2023. Dopo 29,99€/mese. Il prezzo scontato viene applicato per le attivazioni effettuate entro il 07.08.2022. Il pagamento dei canoni mensili deve essere obbligatoriamente domiciliato su carta di credito o conto corrente, tramite il servizio Tim Ricarica Automatica (TRA). L'operatore procede ad addebitare il contributo di attivazione di € 19,99 sul credito presente sulla linea mobile destinataria dell'offerta Calcio. Contestualmente, come da procedura, procede a registrare la "Promessa TRA" (valida per 3 settimane) e ad inviare all'indirizzo email della cliente la richiesta di conferma alla ricezione di comunicazioni da parte di Tim (digital confirmation). In data 19.09.2023 viene inviato sms alla cliente per ricordargli che è necessario attivare la tim ricarica automatica per poter usufruire dei servizi richiesti. In data 28.09.2023 remind sia tramite sms che per e-mail, per l'attivazione della tim ricarica automatica non ancora attiva e di conseguenza nemmeno i servizi. In data 04.10.2023 la società convenuta invita nuovamente la cliente, tramite Pec, ad attivare il servizio di Ricarica Automatica. Da processo/procedura: Una volta che il Cliente valida la DIGITAL CONFIRMATION, viene inviato tramite sms il link alla pagina dove effettuare l'attivazione della Tim Ricarica automatica (TRA) L'ordine di attivazione dell'offerta Tim Vision Calcio e Sport resta pending in attesa che il Cliente attivi la TRA. All'attivazione della TRA, si sblocca l'Ordine in pending e viene attivata l'offerta e inviato il decoder. Se il cliente non attiva la TRA, dopo 21 giorni (3 settimane) si disattiva comunque la promessa di TRA OF693 per scadenza naturale e l'ordine relativo all'offerta viene automaticamente ANNULLATO. Infatti, in data 21.10.2023 l'ordine viene annullato per scadenza naturale TRA 2 di credito o conto corrente, tramite il servizio Tim Ricarica Automatica (TRA). L'operatore procede ad addebitare il contributo di attivazione di € 19,99 sul credito presente sulla linea mobile destinataria dell'offerta Calcio. Contestualmente, come da procedura, procede a registrare la "Promessa TRA" (valida per 3 settimane) e ad inviare all'indirizzo email della cliente la richiesta di conferma alla ricezione di comunicazioni da parte di Tim (digital confirmation). In data 19.09.2023 viene inviato sms alla cliente per ricordargli che è necessario attivare la tim ricarica automatica per poter usufruire dei servizi richiesti. In data 28.09.2023 remind sia tramite sms che per e-mail, per l'attivazione della tim ricarica automatica non ancora attiva e di conseguenza nemmeno i servizi. In data 04.10.2023 la società convenuta invita nuovamente la cliente, tramite Pec, ad attivare il servizio di Ricarica Automatica. Da processo/procedura: Una volta che il Cliente valida la DIGITAL CONFIRMATION, viene inviato tramite sms il link alla pagina dove effettuare l'attivazione della Tim Ricarica Automatica (TRA). L'ordine di attivazione dell'offerta Tim Vision Calcio e Sport resta pending in attesa che il Cliente attivi la TRA. All'attivazione della TRA, si sblocca l'Ordine in pending e viene attivata l'offerta e inviato il decoder. Se il cliente non attiva la TRA, dopo 21 giorni (3 settimane) si disattiva comunque la promessa di TRA OF693 per scadenza naturale e l'ordine relativo all'offerta viene automaticamente ANNULLATO. Infatti, in data 21.10.2023 l'ordine viene annullato per scadenza naturale TRA. La mancata attivazione dell'offerta Tim Vision è conseguenza della mancata attivazione, da parte della cliente, del servizio Tim Ricarica Automatica (TRA), nono- stante il link di Digital Confirmation inviato alla cliente tramite mail e sms inviato al recapito telefonico alternativo XXX fornito dalla cliente. Si precisa che l'istante era ben a conoscenza della procedura da seguire, atteso che anche il precedente GU14 aveva la medesima contestazione, ed anche in quell'occasione la mancata attivazione del servizio era imputabile

all'utente. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale

MOTIVAZIONE: considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non sono suscettibili di accoglimento per le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti e dalla documentazione allegata la domanda dovrà essere rigettata per le motivazioni che seguono. L'utente non ha attivato il servizio richiesto attraverso il link preposto, nonostante il sollecito inviato, a tal uopo, dall'operatore in data 19.09.2023 ed in data 28.09.2023 e depositato nel fascicolo documentale. L'utente non ha depositato la memoria di replica. In tal caso di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 10/10/2023, 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