

**DELIBERA N. 128/00**

**XXXXX XXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/79686/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 10/12/2020;

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 “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 06/02/2019 acquisita con protocollo n. 0051300 del 06/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Con istanza del 6 febbraio 2019 la signora XXXX XXXX rappresentava quanto segue: 1) di essere titolare dell'utenza n. XXXXXX e di essere cliente Tim; 2) Tim inspiegabilmente cambiava il piano tariffario passando da € 29,90 a € 39,90; 3) di aver pagato la Tim Vision senza che le fosse mai attivata; 4) di aver chiesto senza successo la domiciliazione bancaria in data 15/05/2018 inviando tramite fax tutta la documentazione e di aver ricevuto l'addebito per detta operazione; 5) di aver inoltrato vari reclami scritti restati privi di qualsivoglia riscontro. Sulla base di quanto rappresentato parte istante formula le richieste di “storno, indennizzi e rimborso”, quantificando le proprie richieste in complessivi € 1.000,00.

### **2. La posizione dell'operatore**

Nella memoria ritualmente depositata TIM S.p.a. precisa che dalle verifiche effettuate sui propri sistemi risulta quanto segue: 1) la linea intestata all'istante è rientrata in Tim il 27/04/17 con offerta Tim Smart Fibra le cui caratteristiche tecniche ed economiche sono confermate nelle condizioni contrattuali ed economiche inviate alla stessa; 2) in data 15/05/17 la cliente invia un modulo incompleto, per la domiciliazione delle fatture, in quanto mancante della copia del documento d'identità e del tesserino del codice fiscale indicati sul frontespizio del modulo stesso. In merito a detto aspetto veniva fornito riscontro con lettera N. Prot. XXX del 04/06/17 depositata in atti; 3) non risultano segnalazioni di guasto/malfunzionamento relativi al servizio Tim Vision che, si evidenzia essere totalmente gratuito; 4) non sono presenti reclami/segnalazioni; 5) la linea intestata alla signora XXXX è migrata ad altro operatore in data 09/03/18; 6) ad oggi è presente una morosità in capo all'istante pari ad € 726,49. L'operatore conclude precisando che “le condizioni economiche, le promozioni ed i costi eventualmente addebitati in caso di cessazione, sono dettagliatamente indicati nelle condizioni contrattuali ed economiche inviate all'istante. Nelle nostre fatture non sono presenti addebiti per Tim Vision”. Con riferimento alla mancata domiciliazione, precisa che non solo la cliente non ha provveduto ad inviare documentazione completa, ma che è stato anche fornito un riscontro scritto con le istruzioni da seguire. Conclude che il modem non è stato riconsegnato. Per tutti quanto esposto, TIM S.p.a. chiede il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla signora XXXX.

### **3. Motivazione della decisione**

L'istanza, in linea generale, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito le richieste dell'istante non possono essere accolte per i motivi qui di seguito esposti. Il contratto trasmesso e accettato dalla signora XXXX prevede un costo di € 29,00 ogni 4 settimane (con fatturazione emessa ogni 8 settimane) e per il primo anno l'opzione “fibra+” gratuita. Dopo il primo anno l'opzione “Smart fibra+”, precisata sin

dalla prima fattura, prevede l'addebito di € 10,00 ogni 4 settimane. Da qui l'aumento del canone lamentato da parte istante ma che si ritiene essere contrattualmente previsto. Per tale ragione non si ritiene di accogliere detta richiesta della signora XXXX. Con riferimento alla problematica relativa alla domiciliazione bancaria si evidenzia che il modulo contenuto nel contratto riporta pedissequamente le istruzioni da seguire per ottenerla e riporta altresì le tempistiche con la specifica previsione di addebito delle relative spese in caso di mancato rispetto delle stesse. L'operatore produce la lettera con la quale viene precisato il motivo del rigetto della domiciliazione. Parte istante nulla produce in merito né contesta quanto dedotto e prodotto dall'operatore e conseguentemente neanche detta istanza può essere quindi accolta. La signora XXXX non produce i propri reclami scritti e nulla produce a sostegno del mancato riscontro agli stessi e per tale motivazione non si ritiene dovuto alcun indennizzo al riguardo. Parte istante, infine, nulla produce nemmeno in merito al mancato utilizzo del servizio né delle motivazioni che l'hanno portata al mancato saldo delle fatture per un servizio di cui ha usufruito.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Il rigetto dell'istanza della presentata dalla signora XXXX nei confronti dell'operatore TIM, per le motivazioni esposte. La compensazione integrale delle spese di procedura tra le parti.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 10 dicembre 2020

IL PRESIDENTE