AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

**DELIBERA N. 26**

**[redacted] / TIM SPA (KENA MOBILE)**
**(GU14/522143/2022)**

**Il Corecom Molise**

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 04/04/2023;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTA l'istanza di [redacted] del 05/05/2022 acquisita con protocollo n. 0145946 del 05/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

La parte istante nella descrizione dei fatti, su formulario GU14, dichiara quanto segue: nell'ultima fattura 7X03904012 del 11-11-2020 sono stati addebitati € 210,00 per "Gettone Roaming Daily Base Extra UE Periodo da 01-09-2020 a 31-10-2020". La richiesta di attivazione di tale servizio non è stata mai fatta dal sottoscritto, né esplicitamente, né implicitamente. L'addebito pertanto è totalmente arbitrario. - Richieste: Chiedo che mi sia accreditato l'importo di € 210 arbitrariamente addebitato. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 210.0 In riscontro alle

memorie prodotte da Tim S.p.A. (Kena mobile) del 23/06/2022 il ricorrente produce le seguenti controdeduzioni: Nulla da obiettare sulla documentazione esibita da TIM. Il problema da me sollevato riguarda il fatto che l'attivazione della 'Offerta' del servizio Roaming Daily Base Extra UE è stata fatta in seguito a una conversazione telefonica con il 191. In tale conversazione mai si è accennato alla particolarità della cosiddetta 'Offerta' con i gettoni giornalieri da € 35!! Altrimenti non avrei mai potuto accettare. Devo ritenere che la cosa sia stata volutamente sottaciuta per indurmi ad accettare l'offerta. Vero è che dopo qualche giorno mi sono stati inviati per e-mail i documenti caricati da TIM nel presente fascicolo. La mia contestazione riguarda il fatto che i documenti che mi sono stati inviati avevano un puro carattere informativo (l'oggetto della e-mail era 'informazioni commerciali') che, come era stato anticipato dall'operatore telefonico, avevano un carattere di conferma ufficiale di quello che avevamo concordato telefonicamente. Devo aggiungere che con l'invio della documentazione non veniva richiesto di firmare e restituire firmato alcunché. È la ragione per cui non ho dato peso alla documentazione ricevuta la quale si componeva di tre documenti per un totale di 24 pagine e in calce alla 4.a pagina del foglio commerciale si esplicitava la questione dei gettoni. Quello che contesto è la subdola e capziosa procedura seguita da TIM nell'attivare cosiddette offerte commerciali che in modo unilaterale e ingannevole finiscono per creare dei facili, quanto poco leciti, introiti." È su questa base che l'istante chiede il rimborso dei 210 euro.

**2. La posizione dell'operatore**

L'operatore nelle proprie memorie difensive afferma quanto segue: con riferimento al GU14/522143/2022 con il quale l'Istante si duole che "nell'ultima fattura 7X03904012 del 11-11-2020 sono stati addebitati € 210,00 per "Gettone Roaming Daily Base Extra UE Periodo da 01-09-2020 a31-10-2020", si rileva che il 9 settembre 2020, a seguito di modifica tariffaria relativa alla linea [redacted] ccettata dall'Istante, TIM ha attivato il servizio "roaming daily base extra ue". Nel seguito si riporta la mail inviata allo [redacted] con allegate le condizioni contrattuali e con la previsione al paragrafo dell'attivazione del predetto servizio roaming (paragrafo C). N. Prot. C27290638 del 09/09/2020. Oggetto: PROPOSTA COMMERCIALE Gentile Cliente, a seguito del contatto telefonico avvenuto in [DATA_3_ (_08/09/2020 _)_], Le confermiamo che, come da sua richiesta, nei prossimi giorni Le attiveremo il servizio [RIC LARGE 20€ 10GB 50MIN ITZ]sulla linea [redacted]. Le inviamo in allegato la documentazione contrattuale completa al fine di consentirLe di avere piena conoscenza del servizio. Le ricordiamo che dovrà comunicarci prontamente qualunque variazione relativa alle informazioni contenute nel certificato camerale, tramite comunicazione scritta da inviare al Numero di Fax 800.42.31.31 o all'indirizzo PEC telecomitalia@pec.telecomitalia.it. Nel rinnovarle il nostro ringraziamento per averci accordato la Sua preferenza, Le ricordiamo che il nostro Servizio Clienti 191 per la Clientela Business è a Sua disposizione 24 h su 24. TIM, in data 18/11/2020, con riscontro scritto ha informato esaustivamente controparte della giustificazione degli addebiti. Testualmente si riporta quanto scritto: "Da verifiche effettuate sui nostri sistemi, risulta che nel periodo settembre

- Ottobre la linea ' ha effettuato traffico Roaming Fonia e Dati, facendo scaturire l'addebito di numero 6 gettoni relativamente all'offerta Roaming Daily Base Extra UE, per l'importo di € 210 euro (iva esclusa). Le ricordiamo che l'offerta sopra citata è stata attivata in data 08/09/2020 contestualmente all'attivazione della linea su rete TIM". In buona sostanza, il "Gettone Roaming Daily Base Extra UE" è un servizio di tutela per i clienti TIM. Infatti, qualora prima di recarsi all'estero non venga attivata alcuna promozione specifica, il predetto contratto prevede l'attivazione automatica del gettone per evitare addebiti ben più pesanti per i clienti che navigano a consumo. Si evidenzia che TIM ha comunque corrisposto all'Istante 50 euro per "correntezza commerciale". Alla luce di quanto detto nulla è dovuto all'Istante a titolo di rimborso in quanto l'addebito contestato è stato correttamente contabilizzato da TIM.

**3. Motivazione della decisione**

Si ritiene che la domanda dell'istante non possa essere accolta per i motivi di seguito specificati. In via preliminare, riguardo alla richiesta formulata dall'istante di indennizzo per addebito per traffico roaming, dall'istruttoria svolta emerge che le doglianze di parte istante riguardano l'addebito, nella fattura nn. 7X03904012 del 11/11/2020, di importi contestati e/o non riconosciuti per un totale di € 210.00 riguardanti l'attivazione di n.6 "Gettoni" relativi all'opzione Roaming Daily Base Extra UE. In particolare, parte istante lamenta la poca trasparenza di comunicazione da parte dell'operatore in quanto l'attivazione dell'offerta Roaming Daily Base Extra UE è avvenuta in seguito ad una conversazione telefonica con l'operatore nella quale non si faceva cenno della suddetta offerta. Va segnalato che parte istante non richiede all'operatore la registrazione di tale conversazione. Di contro, si evidenzia che, dalla memoria difensiva di Tim, pochi giorni dopo la conversazione telefonica parte istante riceveva e-mail con allegate le condizioni contrattuali. Nello specifico, al paragrafo C, c'è la previsione dell'attivazione del predetto servizio roaming oggetto della doglianza. Dal sito dell'operatore si evince che si tratta di un'opzione per chi si reca occasionalmente all'estero e comprende 60 minuti di traffico voce (30 in entrata e 30 in uscita dai paesi compresi nell'opzione e verso i medesimi paesi, verso l'Italia e verso gli altri paesi europei) e 60 Mb di dati roaming. Nel sito è anche indicato come disattivare l'opzione dal menu "Impostazioni" ed è precisato che il traffico giornaliero avrebbe eroso il credito presente sulla ricaricabile oppure sarebbe stato addebitato in fattura in caso di linee in abbonamento. In effetti, analizzando il Profilo commerciale Tim Large EXCLUSIVE si riscontra che l'opzione Roaming Daily Base Extra UE fa parte integrale dell'offerta sottoscritta, come pure il servizio di ricarica automatica, entrambi disattivabili secondo le modalità indicate al paragrafo F) del profilo commerciale medesimo (e cioè per iscritto, compilando l'apposito modulo ed inviandolo al fax 800.423.131). Da segnalare che l'operatore ha corrisposto all'utente l'accredito di € 50.00 per "correttezza commerciale". Poiché non si ravvisano allo stato elementi di responsabilità in capo all'operatore, la domanda non può essere accolta.

**DELIBERA**

**Articolo 1**

**1.** Per le motivazioni illustrate in premessa, il presente ricorso di definizione GU14/522143/2022 non può essere accolto.

**2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

**3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Campobasso, 04/04/2023

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
04.04.2023
10:29:32
GMT+00:00