AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 41

X X X / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/493531/2022)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 04/07/2023;

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 del 24/01/2022 acquisita con protocollo n. 0023667 del 24/01/2022;

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: « Il ricorrente, titolare di telefonia mobile, tipo di contratto "privato", dichiara come da allegata scheda al formulario GU14: "Mi trovo negli Stati Uniti e prima della partenza ho attivato la Promozione TIM in viaggio Pass sulla mia utenza
Ho ricevuto un addebito di € 116,89 perchè mi sono stati addebitati 166,80 MB di traffico dati in quanto alle 24.00 del 06/05/2021 non si è aggiornata la Promozione TIM in viaggio Pass malgrado fosse presente sulla mia utenza un credito maggiore di € 20,00, pari al

costo del rinnovo della Promozione. Tale addebito ha determinato l'esaurimento del credito, in negativo per € 88,93 e la impossibilità di utilizzare la mia linea e le mie offerte, per credito insufficiente. Malgrado il tempestivo reclamo e diversi ulteriori solleciti al 119, la TIM ancora non provvede a risolvere il problema lasciandomi nella impossibilità di utilizzare la mia line con evidenti disagi e danni conseguenti". Richieste: restituzione di € 116,89, impropriamente addebitati, e un indennizzo pari a 100,00 €/giorno per la impossibilità di utilizzare la mia linea e le mie offerte, dal 07.05.2021 fino alla data di risoluzione del disservizio. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 616.89 – Si evidenzia benché costituita nella procedura di conciliazione che in questa sede, non documenta quanto contesta a mezzo delle proprie richieste. Altresì, nella presente procedura di definizione non deposita memoria e/o controdeduzioni.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle proprie memorie difensive afferma quanto segue: «Con memoria del 14 marzo 2022 la TELECOM ITALIA S.p.A. per mezzo degli Avvocati Arturo Leone e Alessandro Berti Arnoaldi Veli dello Studio legale Bird & Bird di Milano, così scrive: all'udienza del 24 gennaio 2022 innanzi al Corecom a seguito dell'istanza di conciliazione, le parti precisavano le rispettive posizioni senza tuttavia addivenire ad alcun accordo transattivo, nemmeno parziale e pertanto il conciliatore si limitava a prendere atto della mancata conciliazione. Con comunicazione datata 28 gennaio 2022 il Corecom comunicava a TIM l'avvio del procedimento di definizione della controversia in oggetto con indicazione di termini per il deposito di memorie e repliche. Utenza mobile, privata, n. , cessata in data 18 gennaio 2022 per passaggio ad altro operatore. La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sul presunto illegittimo addebito di importi per il traffico dati roaming internazionale per l'utenza oggetto del presente procedimento. 1. Sulla infondatezza della richiesta di storno degli importi addebitati per il traffico dati roaming internazionale. 1.1. Le contestazioni avversarie sono del tutto infondate per i motivi di seguito esposti. Parte istante lamenta il presunto illegittimo addebito di importi per il traffico dati roaming internazionale per l'utenza n. e chiede il rimborso delle somme asseritamente pagate. In verità, la ricostruzione fornita da controparte non corrisponde alle risultanze dei sistemi interni di Tim e sono quindi necessarie alcune precisazioni. Da quello che consta all'operatore in data 5 aprile 2021 l'utente richiedeva l'attivazione dell'offerta "Tim in Viaggio pass" per l'utenza oggetto del presente procedimento. Tale servizio consente all'utente, a fronte di un contributo fisso, la possibilità di usufruire di 10 Giga di Internet 4G, 500 minuti, suddivisi in 250 minuti di chiamate originate e 250 minuti di chiamate ricevute e 500 SMS. Il profilo commerciale dell'offerta "Tim in Viaggio pass" prevede inoltre che "L'utilizzo del bundle scade il trentesimo giorno alle 23:59 ora italiana dalla prima chiamata, SMS o connessione Internet effettuata all'Estero nei Paesi compresi nell'offerta "e che a seguito della detta scadenza, l'offerta si disattivi automaticamente anche può essere riattivata dal cliente" . L'operatore a seguito della richiesta ricevuta provvedeva immediatamente ad attivare il servizio richiesto e come confermato dall'istante nella descrizione dei fatti di cui al formulario dell'istanza di definizione, Il Sig. ne ha

regolarmente usufruito per tutta la durata contrattualmente prevista (30 giorni). Una volta decorsi i predetti 30 giorni in data 6 maggio 2021 l'offerta si disattivava automaticamente e dato che l'istante non ne ha richiesto la riattivazione l'operatore ha regolarmente addebitato all'utente gli importi dovuti per il traffico dati roaming internazionale. Se controparte avesse ritenuto opportuno rinnovare l'offerta della quale usufruiva avrebbe potuto inoltrare opportuna richiesta al servizio clienti prima della scadenza della stessa, tuttavia, non ha inoltrato tale richiesta. Tale circostanza dimostra la diligenza della condotta dell'operatore e la negligenza del Sig. . Dunque, le domande dell'istante sono infondate e certamente dovranno essere rigettate. 1.2. Alla luce di quanto sopra esposto e considerata la legittimità degli importi addebitati per il traffico dati roaming non v'è ragione alcuna per disporre il rimborso delle somme asseritamente pagate, come invece richiesto da controparte. Senza recesso alcuno dalle precedenti considerazioni, per mero scrupolo difensivo si rileva che, comunque, in ottica di particolare attenzione nei confronti del cliente l'operatore ha già provveduto allo storno di euro di 88,93 per gli importi addebitati a titolo di traffico dati roaming internazionale, pertanto, con riferimento alle contestazioni avversarie in tal senso può pacificamente dichiararsi la cessazione della materia del contendere. Anche per tale ulteriore motivo le richieste avversarie vanno respinte. Le medesime considerazioni valgono anche per la generica richiesta di risarcimento del danno. Peraltro, al solo Giudice ordinario spetta l'accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del codice civile. Nessuna delle domande avversarie risulta, pertanto, meritevole di accoglimento.

3. Motivazione della decisione

La domanda dell'utente è da ritenersi parzialmente fondata. 1. Indennizzo per malfunzionamento del servizio. La presente richiesta si ritiene possa trovare parziale accoglimento. Sebbene Parte Istante assuma il "tempestivo reclamo e diversi ulteriori solleciti al 119", senza fornire documentazione a suffragio, la circostanza è risultata incontestata, sicchè, deve ritenersi veritiera. Parte Convocata, invero, con la sopra descritta memoria del 14.03.2022, documenta il rimborso a Parte Istante della somma di € 88,93 a titolo di importi addebitati a titolo di traffico dati roaming internazionale. Stanti le regole ordinarie di ripartizione dell'onere della prova tra le parti previste dal Codice civile ed espressamente richiamate dalle linee guida di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, si osserva che le ragioni di Parte Istante non sono state oggetto di puntuale contestazione e che, di fatto, l'istante non ha potuto usufruire della propria utenza per complessivi cinque giorni. Parte convocata, non ha fornito prova del proprio puntuale adempimento. In particolare, con la richiamata memoria difensiva del 14.03.2022 così scrive ed evidenzia: "in ottica di particolare attenzione nei confronti del cliente l'operatore ha già provveduto allo storno di euro di 88,93 per gli importi addebitati a titolo di traffico dati roaming internazionale (doc.1)". Per quanto innanzi e, ai sensi di quanto previsto al punto III.4.2 delle citate linee guida (delibera n. 276/13/CONS), si ritiene che possa essere parzialmente accolta la richiesta di l'indennizzo avanzata da Parte

Istante. Visto l'art. 19, co. 6 della Delibera 173/07/CONS, considerata la partecipazione di entrambe le Parti sia in fase di conciliazione che in quella di definizione, si ritiene non vadano riconosciute le spese di procedura.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per le motivazioni illustrate in premessa, si accoglie parzialmente l'istanza di Definizione GU14 prot. n. 0023667 del 24.01.2022 proposta dal Sig. , nella misura in cui lo stesso non ha potuto utilizzare la propria linea telefonica per complessivi cinque giorni. Si riconosce, pertanto, alla parte istante un indennizzo di € 37,50 (€ 7,50 X 5 giorni).

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, 04/07/2023

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
04.07.2023
11:19:04
GMT+00:00