



DETERMINA Fascicolo n. GU14/732509/2025
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -
TIM SpA (Telecom Italia, 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella 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;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 07/02/2025 acquisita con protocollo n. 0032897 del 07/02/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell'istante: l'istante lamenta il mancato rispetto del contratto di telefonia mobile per la parte dati, che da contratto dovrebbero essere illimitati ma sull'account personale TIM risultano indicati come 600 giga. Richiede pertanto il rispetto del contratto con la quota di dati contrattuale. Non vi sono richieste di indennizzi.

La posizione dell'operatore: In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che sull'utenza in contestazione è attiva l'offerta ODUE- Tim 5G Power Unlimited Star. Come previsto dalle Norme D'uso (allegate alla presente e che si richiamano integralmente): Per i piani, opzioni e/o promozioni che prevedono traffico incluso illimitato voce e/o sms verso tutti senza soglie di minuti e/o di sms, salvo diverse evidenze a disposizione di TIM, si presume un uso conforme a buona fede un traffico uscente non superiore a 18.000 minuti e/o 18.000 sms nel mese. Per i piani, opzioni e/o promozioni che prevedono traffico dati incluso illimitato, salvo diverse evidenze a disposizione di TIM,

si presume un uso conforme a buona fede un traffico dati non superiore a 600 GB nel mese. In media, come evidenziato dai dati dell'Osservatorio AGCOM (2/2023), il consumo per SIM Card in Italia è pari a 0,74 GB al giorno. Di conseguenza, servono almeno 22 GB per soddisfare le necessità di un "utente medio". In base a quanto detto 600 GB al mese sono al pari dell'illimitato, per cui l'offerta sottoscritta dall'utente e conforme a quanto attivato, per cui nessun inadempimento contrattuale può essere imputato alla società convenuta. Appare chiaro, inoltre, che la parte istante non ha assolto all'onere di allegazione di documenti atti a confortare fatti e circostanze contestate con il formulario. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e delle sedi Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n.91/15/CIR e n. 68/16/CIR). Alla luce di quanto esposto chiede il rigetto della domanda.

Motivazione: Preliminarmente, si osserva, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, in quanto non risultano suffragate da alcun elemento a sostegno valido a riconoscere quanto richiesto dall'utente. L'unico punto richiesto da istante riguarda il presunto mancato rispetto del contratto in merito ai gigabyte pagati dall'utente. Da contratto sarebbero dichiarati come illimitati ma l'istante afferma che nel proprio account venga conteggiato il consumo su 600 gigabyte. Ebbene non essendoci né nel formulario né nelle memorie, alcun riferimento a sospensione del servizio o a ulteriori addebiti per aver sforato la quota di giga della propria offerta, non si vede quale possa essere il disservizio che avrebbe colpito l'utente, se non un conteggio su quanto consumato. Per tale aspetto va sicuramente richiamato quanto descritto dall'operatore in merito ai dati dell'Osservatorio Agcom sull'utilizzo dei dati, in base a tale rapporto infatti, anche volendo utilizzare la connessione dati ogni giorno per ventiquattro ore sul proprio apparecchio mobile, i 600 gigabyte al mese previsti da TIM sarebbero più che sufficienti per un utilizzo in buona fede dell'offerta. Va inoltre aggiunto che i dettagli dell'offerta TIM 5G Power Unlimited, sono chiari e facilmente reperibili e così recitano alla voce Giga: "• L'offerta prevede Giga illimitati ogni mese di traffico Internet su tutti gli APN (ibox.tim.it, wap.tim.it) (GPRS/EDGE/LTE), di cui 33 Giga validi anche nei Paesi UE. • Per il traffico dati incluso illimitato, salvo diverse evidenze a disposizione di TIM, si presume un uso conforme a buona fede un traffico dati non superiore a 600 Giga nel mese. In caso di inosservanza dei predetti principi, TIM si riserva, previa comunicazione al cliente, di interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione del servizio fruito." Alla luce di quanto sopra esposto la richiesta presentata nel formulario del presente procedimento non può essere accolta, non essendoci alcun comportamento scorretto da addebitare all'operatore che ha ben informato gli aderenti all'offerta de quo, né appare vi sia stato alcun disservizio subito o comunque provato dall'utente. In tale caso, trattandosi di rigetto dell'istanza, il valore del decisum è da considerarsi pari a 0.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX., del 07/02/2025, 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
Vincenza Vassallo