

DELIBERA N. 2/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/697259/2024)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 23/01/2025;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 14/08/2024 acquisita con protocollo n. XXXX del 14/08/2024;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Settore, dott. Gino Passarini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 23/01/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di TIM XXX, di seguito TIM, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 14/08/2024; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 13/08/2024), quanto segue.

“In data 10.07.2024 trasmettevo reclamo a mezzo PEC a TIM, contestando addebito €1,30 avvenuto in data 10.07.2024 sull'utenza XXXXXX.

L'addebito si riferisce ad una telefonata effettuata al servizio clienti XXX n. 177 in data 10.07.2024 ore 11:57.

La Delibera 8/15/CIR prevede che le chiamate verso i numeri brevi dei servizi al cliente degli altri Operatori, siano tariffate come una normale chiamata secondo quanto previsto dal proprio piano tariffario.

Nel mio caso, avendo minuti illimitati avrebbero dovuto utilizzare tale bundle senza ulteriori costi aggiuntivi.

Anche in fase di telefonata veniva indicato che la stessa sarebbe stata tariffata secondo quanto previsto dalla propria offerta nazionale.

In data 15.07.2024 ricevevo riscontro al reclamo indicandomi che nella PEC inviata risultava assente la copia del documento di riconoscimento per la richiesta di "mancato riconoscimento" (??).

La mia PEC, tuttavia è riconducibile alla fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, che presuppone un malfunzionamento o inefficienza del servizio, una inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti.

Tale Delibera non prevede l'allegazione di alcun documento di riconoscimento per la proposizione di un reclamo.

Giova inoltre evidenziare come la casella PEC mittente del reclamo XXX@pec.XXX.it sia stata eletta come mio domicilio digitale nell'I.N.A.D. di cui all'art. 6-bis quater del D.lgs. 82/2005 e s.m.i, pertanto, la mia identità risulta certamente verificata.”.

Ciò premesso, l'istante chiede: “Rimborso errato addebito telefonata 177 di importo €1,30”.

2. La posizione dell'operatore

TIM, con memoria in data 10/10/2024, rileva quanto segue.

“La linea n. XXXXXX risultava passata a Tim con portabilità avvenuta in data 11.06.2024 (vedi allegato XXX MNP).

Sulla linea veniva attivata la tariffazione di base TIM BASE 19, valida in Italia e nei Paesi UE, per chiamare a 19 cent/min.

Le chiamate sono tariffate a scatti anticipati di 60 secondi e scatto alla risposta di 20 cent.

Costo degli SMS inviati 29 cent., MMS 1,30 €.

La tariffa TIM BASE19 ha un costo mensile di 1,99€, ma diventa gratis per le linee con attiva un'offerta con minuti e Giga inclusi e per le nuove linee in promozione gratuita il 1° mese.

La tariffa base per la navigazione Internet valida su APN ibox e wap è di 2€ al giorno, solo nei giorni di effettivo utilizzo e in assenza di altre offerte dati attive.

Sulla linea veniva anche attivata l'offerta mensile TIM POWER FAMIGLIA IRON che offre ogni mese minuti illimitati di chiamate verso tutti i numeri mobili e fissi

nazionali, 200 SMS e 1GB di Internet (1GB utilizzabile anche nei Paesi UE) alla velocità del 4G.

Il costo è di 4,99 Euro ogni mese per il primo canone anticipato e i successivi rinnovi.

Costo di attivazione gratuito.

Il Profilo TIM BASE19 e LoSai e ChiamaOra di TIM sono inclusi e gratuiti.

Tutti gli importi sono IVA inclusa.

In data 10.07.2024 perveniva PEC da parte del cliente per contestare l'addebito della chiamata effettuata verso il servizio clienti XXX 177 lo stesso giorno.

In data 15.07.2024 viene inviata una mail PEC di risposta nella quale si chiede l'invio di un documento d'identità per completare il riconoscimento del cliente (vedi ALLEGATO 2) e, in data 17.07.2024, la segnalazione veniva chiusa con l'invio di una risposta tramite mail PEC.

Il reclamo del cliente non veniva accolto poiché l'addebito contestato è corretto; infatti, tale chiamata è stata conteggiata secondo quanto previsto dal profilo tariffario "TIM BASE 19" perché non rientra nei criteri di tariffazione della promozione "TIM POWER IRON FAMIGLIA", che è per l'appunto un'offerta e non un profilo tariffario.

La chiamata verso il numero di assistenza 177 del gestore XXX, come riporta il sito dello stesso gestore XXX, risulta essere gratuita se effettuata da linee XXX, mentre, se una linea di altro gestore chiama il 177, tale chiamata viene tariffata secondo il piano tariffario del gestore stesso.

Di seguito, estratto dalla home page XXX (riprodotta schermata).

Nel caso in esame il piano tariffario attivo sulla linea XXXXXX è TIM BASE 19, mentre la TIM POWER FAMIGLIA IRON non è un piano tariffario ma una promozione che consente alla linea, come da descrizione della stessa, presente in allegato, di fruire del traffico voce illimitato verso linee mobili e fisse nazionali, nonché l'utilizzo della stessa in adempimento ai principi della Regolamentazione Europea.

Un numero di assistenza non è una linea mobile né una linea fissa e pertanto non è compresa nella promozione TIM POWER FAMIGLIA IRON.

Pertanto, la richiesta del cliente è infondata e nessun rimborso è dovuto.

Si chiede pertanto all'adita Autorità di rigettare la domanda avversaria che risulta essere capziosa, infondata e indimostrata.

Alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, Tim conferma la piena correttezza del proprio operato e contesta integralmente tutte le domande avversarie.”.

3. La replica dell’istante

In data 11/10/2024, l’istante evidenzia quanto segue: “In riferimento a quanto indicato da TIM nelle proprie memorie, si rimanda a quanto previsto dall'Art. 15 dell'Allegato A alla delibera n. 8/15/CIR.”.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dall’istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

L’istante sostiene che “La Delibera 8/15/CIR prevede che le chiamate verso i numeri brevi dei servizi al cliente degli altri Operatori, siano tariffate come una normale chiamata secondo quanto previsto dal proprio piano tariffario. Nel mio caso, avendo minuti illimitati avrebbero dovuto utilizzare tale bundle senza ulteriori costi aggiuntivi”.

TIM replica che:

- “sulla linea veniva attivata la tariffazione di base TIM BASE 19, valida in Italia e nei Paesi UE, per chiamare a 19 cent/min”;
- “le chiamate sono tariffate a scatti anticipati di 60 secondi e scatto alla risposta di 20 cent”;
- “sulla linea veniva anche attivata l’offerta mensile TIM POWER FAMIGLIA IRON che offre ogni mese minuti illimitati di chiamate verso tutti i numeri mobili e fissi nazionali (...)”;
- “il reclamo del cliente non veniva accolto poiché l’addebito contestato è corretto; infatti, tale chiamata è stata conteggiata secondo quanto previsto dal profilo tariffario “TIM BASE 19” perché non rientra nei criteri di tariffazione della promozione “TIM POWER IRON FAMIGLIA”, che è per l’appunto un’offerta e non un profilo tariffario”;
- “la chiamata verso il numero di assistenza 177 del gestore XXX, come riporta il sito dello stesso gestore XXX, risulta essere gratuita se effettuata da linee XXX, mentre, se una linea di altro gestore chiama il 177, tale chiamata viene tariffata secondo il piano tariffario del gestore stesso”;

- “nel caso in esame, il piano tariffario attivo sulla linea XXXXXX è TIM BASE 19, mentre la TIM POWER FAMIGLIA IRON non è un piano tariffario ma una promozione che consente alla linea (...) di fruire del traffico voce illimitato verso linee mobili e fisse nazionali (...);”;

- “un numero di assistenza non è una linea mobile né una linea fissa e pertanto non è compresa nella promozione TIM POWER FAMIGLIA IRON”.

Ebbene, in merito ai chiarimenti forniti da TIM in memoria, l’istante (a parte invocare, a supporto della propria richiesta, l’art. 15 dell’allegato A alla delibera n. 8/15/CIR “PIANO DI NUMERAZIONE NEL SETTORE DELLE TELECOMUNICAZIONI E DISCIPLINA ATTUATIVA”, i cui commi 1 e 2, peraltro, si limitano semplicemente a circoscrivere la gratuità delle chiamate esclusivamente a quelle effettuate dai clienti dell’operatore cui lo sportello d’assistenza si riferisce), non risulta avere replicato alcunchè, smentendo la ricostruzione di questi, pur essendo stato messo nelle condizioni di farlo: difatti, la comunicazione di avvio del procedimento (in atti a fascicolo con protocollo n. XXX/2024) precisava che

“... ai sensi dell’articolo 16 del sopra citato Regolamento, mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto.”.

Ne consegue che l’esattezza dell’addebito contestato, conteggiato da TIM secondo quanto previsto dal profilo tariffario “TIM BASE 19”, deve, dunque, ritenersi confermata.

Per questi motivi il Corecom all’unanimità

DELIBERA

Rigetta l’istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 23/01/2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca