

**DELIBERA N. 4**

**XXX / TIM SPA  
(GU14/699985/2024)**

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 21/02/2025;

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di XXX del 03/09/2024 acquisita con protocollo n. 0229131 del 03/09/2024;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, con il presente procedimento, contesta quanto di seguito: *“Durante un viaggio all'estero fuori UE mi sono stati addebitati senza alcun preavviso 5 euro di traffico internet (17 luglio); non mi è arrivato alcun messaggio neanche per comunicare il conseguente esaurimento del credito. Sono rientrata in Italia la notte del 22 luglio e già in aeroporto non avevo possibilità di chiamare, inviare messaggi o usare internet. Ho dovuto usare un cellulare di un passante per comunicare e per il transfer dall'aeroporto. Rientrata a casa con WI-FI ho capito tramite l'applicazione che il problema era l'esaurimento del credito; ho chiesto il rimborso e nel frattempo ho dovuto fare ricarica di 10 euro per utilizzare il cellulare (23 luglio). Dopo numerosi tentativi, tramite reclamo e chiamate, sono riuscita ad avere indietro i 5 euro (a dimostrazione ulteriore del fatto che mi erano stati sottratti ingiustamente); per giorni ho continuato a discutere per il rimborso degli altri 10 e per i disagi creati: un'operatrice ha detto che avrei dovuto pagare 5 euro per avere la restituzione dei 10. Dopo varie insistenze ha avviato un reclamo in amministrazione per avere rimborso tramite IBAN senza ulteriori costi. Ovviamente ciò non è avvenuto.”.*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- a. un risarcimento relativo alla ricarica di 10 euro e ulteriori 500 per i danni dovuti alla mancata ricezione di comunicazioni in merito all'esaurimento del credito, ritrovandosi da sola in aeroporto alle 4 del mattino con un cellulare non funzionante, isolata e impossibilitata a comunicare e impiegando ore, tra reclami, attese e chiamate, senza avere risposte dal servizio clienti.

A seguito della richiesta di integrazione documentale formulata dal Corecom a fini istruttori dal punto di vista dei reclami sporti e delle specifiche richieste economiche contestate, l'istante allega: copia delle schermate del telefono attestanti gli orari dei reclami fatti al 119 e al 187 in data 22, 23 e 29 luglio 2024, oltre a due schermate di comunicazione di avvenuta presa in carico da Tim dei reclami formulati dall'istante tramite app, di cui il primo per la contestazione dell'addebito di € 5,00 e il secondo per la richiesta di rimborso di € 10,00 spesi per sopperire alla mancanza di credito a causa del prelievo contestato. Inoltre, la parte istante precisa tramite dichiarazione su piattaforma Conciliareb: *“22 LUGLIO - dopo il rientro in Italia, tramite wifi di casa e su app, ho inviato un primo reclamo per l'accredito dei 5 euro sottratti erroneamente e senza preavviso.*

*25 LUGLIO- tramite app, secondo reclamo per la restituzione dei 10 euro di ricarica (fatta il 22 luglio per poter utilizzare i servizi minimi).*

*22,23 e 29 luglio tentativi di contattare il servizio clienti e chiedere spiegazioni di quanto accaduto: l'operatore mi ha sottratto 5 euro di traffico dati, non usufruito, senza avvisarmi e lasciandomi senza il credito minimo per usufruire dei servizi in abbonamento. Inoltre non è stato disponibile nella restituzione della ricarica, se non trattenendo 5 euro su 10 per l'operazione.”.*

Infine, parte istante allega evidenza dei riscontri forniti via mail da Tim in data 23/07/2024 (“Gentile cliente, abbiamo accolto la tua richiesta di reclamo per addebito e predisposto un rimborso di euro 5 che troverai come accredito sulla tua linea ...”) e in data 27/07/2024 (“Gentile cliente, non è possibile accogliere la tua richiesta di reclamo perchè da verifiche si evince che sulla linea in questione è presente accredito da parte di Tim in data 23/07/24 18:32:08. ...”).

## **2. La posizione dell’operatore**

L’operatore, nelle proprie memorie difensive, rappresenta nel merito quanto di seguito: *“Infondatezza delle richieste avanzate nei confronti di TIM. - Sulla contestazione relativa all’addebito di €5,00 sulla SIM. La Sig.ra XXX ha reclamato in data 22/07/2024 quanto segue: “Mi sono stati addebitati 5 euro di navigazione internet in una giornata in cui ero fuori dall’Ue e non avevo a disposizione connessione se non Wi-Fi hotel”. Tim ha tempestivamente rimborsato l’importo (cfr. fig. 1) rispondendo come segue al reclamo (che viene depositato nel fascicolo documentale dalla stessa parte istante) in data 23/07/2024: “abbiamo accolto la tua richiesta di reclamo per addebito e predisposto un rimborso di euro 5 che troverai come accredito sulla tua linea”.*

*In data 25/7/2024, l’istante invia un nuovo reclamo: “In relazione al mio precedente reclamo, per cui mi erano stati addebitati erroneamente 5 euro, chiedo il rimborso dei 10 euro di ricarica fatti per poter utilizzare le minime funzioni (chiamate e internet)”. Tuttavia, questo reclamo non viene accolto da Tim che ha inviato alla cliente un riscontro in data 27/07/2024 (che viene depositato nel fascicolo documentale dalla stessa parte istante). Tim, avendo riscontrato e dato seguito al primo reclamo, nulla doveva per il secondo. Tim nulla deve ulteriormente alla Sig.ra XXX anche in questa sede. \*\*\* Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all’adito organo di rigettare l’avversa istanza perché infondata in fatto ed in*

*diritto. P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al Corecom Abruzzo di voler: 1. Nel merito, respingere l'istanza per i motivi sopra esposti.”.*

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

La controversia si fonda sul ritenuto indebito esaurimento del credito esistente sulla sim oggetto di controversia per avvenuto prelievo da Tim di € 5,00 in data 17/07/2024, durante un soggiorno extra UE, in assenza di preavviso. L'accaduto crea notevoli disagi all'istante che la notte del suo rientro in Italia, il 22/07/2024, non può utilizzare il proprio telefono per mancanza di credito e si trova costretta a chiedere a terzi la possibilità di effettuare una chiamata funzionale al proprio ritorno a casa. L'istante formulerà più reclami al gestore per chiedere il rimborso della ricarica effettuata il 23/07/2024 per il ripristino dei servizi telefonici, per un importo pari ad € 10,00 ma ne otterrà la metà da Tim, equivalente all'importo scalato durante il viaggio. Per tali ragioni, l'istante chiede in questa se un risarcimento pari ad € 510,00 comprensivi del rimborso della ricarica di € 10,00 e di € 500,00 per i danni patiti.

L'operatore, in occasione delle proprie memorie difensive, rifiuta la richiesta di qualsivoglia riconoscimento economico in favore dell'istante alla luce dell'intervenuta risposta fornita ai reclami, come dalla stessa interessata prodotto in atti, soprattutto in termini di avvenuto rimborso mediante accredito eseguito sulla sim in data 23/07/2024 dell'esatto importo prelevato di € 5,00, anch'esso nella sostanza confermato in atti dalla parte istante.

Preliminarmente alla trattazione nel merito della presente controversia, si precisa che la richiesta di risarcimento danni, impropriamente formulata dalla parte istante nella presente sede che, non essendo di natura giurisdizionale, giammai potrebbe trovare accoglimento in quanto tale, verrà valutata, secondo consolidata prassi dell'Autorità, in termini di indennizzi, se e ove riconoscibili. In particolare, le richieste di risarcimento danni devono dichiararsi inammissibili in quanto non rientranti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Detta disposizione, infatti, delimita l'ambito oggettivo del procedimento stabilendo che, con il provvedimento che definisce la controversia, si

possa condannare l'operatore ad *"effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*. Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale. (delibere Agcom nn. 271/20/CIR, 26/21/CIR, 39/22/CIR, 126/22/CONS).

Peraltro, sebbene come detto, il Regolamento di procedura escluda la possibilità di chiedere il risarcimento dei danni, la pretesa dell'utente, in via equitativa, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo (delibere Agcom nn. 9/22/CONS, 19/23/CIR, 8/24/CIR).

Entrando nel merito, la controversia si fonda essenzialmente sulla ritenuta mancata applicazione delle tutele stabilite in favore degli utenti in caso di traffico roamnig all'estero, dal punto di vista del preavviso da ricevere dal gestore all'approssimarsi del limite di credito presente sull'utenza.

In particolare, con riferimento alla fattispecie in esame assume rilievo la Delibera Agcom n. 326/10/CONS, recante *"Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali"*, che all'articolo 2 disciplina i sistemi di allerta e i limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, prevedendo, in particolare, che *"[g]li operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond"*. Tutte le norme sopra richiamate, attraverso la previsione di specifiche misure di garanzia (sistemi di allerta; cessazione automatica del collegamento dati al raggiungimento della soglia di traffico predeterminata; acquisizione del consenso espresso dell'utente; servizio gratuito di abilitazione/disabilitazione del traffico dati), pongono a carico del soggetto erogatore della fornitura un dovere di "protezione" nei confronti del cliente, che deve essere reso "effettivo", al fine di evitare il rischio di consumi superiori ai volumi di traffico concordato, nonché attivazioni "casuali" di servizi/contenuti a pagamento durante la navigazione in internet, con il conseguente addebito di costi non voluti (ex multis Delibera Agcom n. 135/16/CIR).

Nel caso di specie, a fronte della doglianza dell'utente in ordine alla mancata ricezione del messaggio informativo dal gestore sul consumo di dati e di relativo credito, Tim nulla dichiara o deposita in atti, ritenendo di aver correttamente

ottemperato ai propri oneri alla luce dell'avvenuto, tempestivo rimborso di € 5,00 accreditati sulla sim dell'istante all'indomani del reclamo ricevuto. Non sono state prodotte da Tim schermate informatiche o testi di messaggi dimostrativi dell'informativa fornita all'istante tramite i sistemi di allerta previsti in ordine al raggiungimento della soglia, al traffico residuo disponibile, al passaggio ad eventuale altra tariffa ed al relativo prezzo.

D'altro canto, parte istante, attraverso i fatti descritti e gli atti prodotti in occasione del presente procedimento, non ha fornito indicazioni utili a individuare tipologia e caratteristiche tecniche ed economiche del piano tariffario prescelto e ritenuto nella sostanza violato, piuttosto che in ordine all'eventuale attivazione del comando di blocco del roaming internazionale o, piuttosto, all'avvenuta attivazione di uno specifico piano tariffario per il soggiorno all'estero in zona diversa dall'Europa, eventualmente non rispettato da Tim.

Tutto ciò considerato, alla luce della mancata dimostrazione da parte dell'operatore dell'avvenuto rispetto delle disposizioni previste dalla delibera n. 326/10/CONS, del tempestivo riscontro ai reclami anche in termini di rimborso della somma di € 5,00 richiesto dall'istante con reclamo del 22/07/2024 e della generica descrizione dei fatti e delle richieste formulate dalla parte istante in ordine alla controversia sottoposta al Corecom Abruzzo, si ritiene in via equitativa di poter accogliere la richiesta dell'istante dal punto di vista della sola restituzione della somma di € 10,00 sostenuta dalla stessa al fine della riattivazione della sim.

UDITA la relazione del Responsabile del procedimento, svolta su proposta del Presidente,

### **DELIBERA**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX nei confronti dell'operatore Tim SpA per le motivazioni sopra evidenziate.
2. La società Tim SpA è tenuta a corrispondere in via equitativa in favore dell'istante il rimborso di € 10,00 mediante accredito sulla sim oggetto di controversia oppure, in caso di impossibilità tecnica, tramite bonifico bancario sull'IBAN intestato alla parte istante, sulle coordinate indicate in piattaforma Conciliaweb.

3. La società Tim SpA, è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
7. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.