

**DELIBERA n°\_90\_**

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/262296/2020)**

## **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 08/09/2021;

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 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 la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 30/03/2020 acquisita con protocollo n. 0141175 del 30/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante XXXX XXXX, dichiara di aver aderito alla tariffa, ricaricabile, denominata Tim Planet Go, pagando ogni 4 settimane €7,00 (poi convertito, a seguito di provvedimento dell'Autorità, in mensili €7,57). Tale tariffa prevedeva, per sempre, minuti illimitati di chiamate verso tutti. Nel corso del periodo contrattuale, Tim, secondo quanto evidenziato dallo stesso istante, ha attivato una serie di servizi non richiesti, che hanno variato il prezzo da corrispondere. Inoltre, sempre la Tim, prosegue il racconto dell'istante, ha sospeso il servizio di accesso nell'area MyTim, dalle ore 08,25 dell'8.6.2019, fino al 15.8.2019), mentre il 9.6.2019, ore 12,47, è stata rilevata la irregolare/discontinua erogazione del servizio. Nel corso del rapporto, ed in contrasto con la promessa "per sempre" di cui all'offerta "Tim planet go", Tim ha inoltre modificato, illegittimamente, l'importo del canone mensile, portandolo, da €7,57, ad €9,56. Come se ciò non bastasse, conclude l'istante, Tim ha posto in essere anche la cessazione amministrativa dei servizi di cui alle offerte, rispettivamente, "Tim planet go" - disattivata il 6.12.2019- e "2GB gratis"-disattivata il 8.12.2019. L'offerta "Tim planet go" è stata riattivata il 9.1.2020, l'offerta "2GB gratis" è stata riattivata il 21.1.2020. Per quanto narrato, considerate anche le mancate risposte ai reclami inoltrati, vengono quindi richiesti dall'odierno proponente, indennizzi e restituzione somme per complessivi €21.917,00, nonché la liquidazione di ogni altro indennizzo, spettante conformemente al "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" di cui all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, oltre interessi, dalle singole date di maturazione e fino allo effettivo soddisfo, come per legge.

### **2. La posizione dell'operatore**

In riferimento alla presente istanza di definizione, il gestore rileva, nel corso delle memorie inoltrate, che, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, sull'utenza in contestazione in data 29.04.2017 è stata attivata l'offerta "Planet

Go”al costo di € 7,57 mensili. In data 28.04.2019, l’offerta è stata oggetto a rimodulazione tariffaria con adeguamento del costo mensile a € 9,56. L’istante in data 21.01.2019, ha ricevuto un sms informativo così recante: “TIM Planet Go sarà rinnovata a partire dalle ore 24 (entro max 4 ore). Per continuare ad utilizzare i contenuti della tua offerta verifica di avere credito sufficiente. Per informazioni vai sull’app MyTIM Mobile o chiama il 40916. Modifica contrattuale: per continuare a offrirti un servizio di qualità, dal 13/06 la tua offerta costerà 1,99 Euro in più al mese e puoi arricchirla con Minuti Illimitati gratis verso Tutti attivabili da subito su MyTIM mobile o chiamando il 409168. Entro il 23/06 puoi recedere dal contratto o cambiare operatore, senza penali né costi di disattivazione, e mantenere attiva l’eventuale rateizzazione del prodotto, compilando i moduli "cessazione linea" e "diritto di recesso" su tim.it o inviandoli via PEC a [reces-so\\_linee\\_mobili@pec.telecomitalia.it](mailto:reces-so_linee_mobili@pec.telecomitalia.it) o andando nei negozi TIM. Info su [tim.it/i](http://tim.it/i) o chiama il 409168. La modifica dell’offerta è stata anticipata tramite campagna SMS, Fonia e WEB (ai sensi degli articoli di legge, che prevedono tale azione almeno 30 giorni prima dell’effettiva rimodulazione, per consentire al cliente di esercitare l’eventuale diritto di recesso, ex art 70 comma 4 del D.L. 259 del 2003). L’istante non ha mai effettuato nessuna richiesta in merito alla variazione contrattuale anzidetta. Per quanto attiene il Servizio Ricarica +, prosegue la memoria, a partire dal 10.01.2019 è partita la nuova edizione del Concorso Ricarica+ e Vinci che consente al cliente di partecipare all’estrazione immediata di premi (instant win). con la quale, ogni mese vengono messi in palio prodotti come Smartphone, Tablet e Ricariche (bonus di ricariche). La partecipazione al Concorso avviene mediante l’acquisto di Ricariche Più Dirette o rispondendo al messaggio di invito dopo aver effettuato una ricarica. In data 30/03/2019, il cliente effettuava una Ricarica Più Diretta da € 5,00 e come da requisito viene accreditato sulla linea l’importo di € 4,00 e viene attivata l’offerta 1 Giorno senza limiti. In data 31/05/2019, lo stesso cliente effettuava una Ricarica Più Diretta da € 10,00 e beneficiava degli stessi benefici anzidetti. In data 29/06/2019 sempre lo stesso cliente, effettuava la medesima operazione e fruiva sempre di quanto narrato in precedenza. Si precisa che il cliente ad ogni Ricarica + riceve sms informativo (vedi allegato Storico SMS di Servizio). Appare evidente che il servizio in contestazione risulta attivato dall’istante stesso tramite le ricariche scelte (trattasi di un’utenza prepagata), e pertanto non può trattarsi di un servizio non richiesto. Il cliente se desidera effettuare ricariche standard da 5,0 o 10,0 euro (come per gli altri tagli di Ricarica + diretta) poteva effettuarle solo con le Scratchcard e Ricarica alla Cassa, Canale Bancario, WEB e APP. Per ciò che riguarda il Meccanismo SEMPRE CONNESSO, a partire dal 28.04.2019 TIM introduceva una novità per i clienti mobili consumer prepagati, che permetteva di parlare, navigare e inviare sms in Italia e nei Paesi UE senza limiti, fino a un massimo di 2 giorni (1+1), con un costo di 0,90 euro/giorno, anche in caso di esaurimento del credito residuo. Il costo sarebbe stato addebitato alla prima ricarica effettuata. Al termine dei 2 giorni, in caso di mancata ricarica, la TIM card rimaneva attiva solo per ricevere chiamate o SMS e per effettuare chiamate di emergenza. Il Sempre Connesso non può essere disattivato. Il cliente poteva comunque esercitare il diritto di recesso ai sensi dell’articolo 70 comma 4 del Codice delle Comunicazione Elettroniche, evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Nel

caso in discussione, in data 01/07/2019 sulla linea è presente un credito residuo di € 9,12 e l'offerta Tim Planet Go si rinnova portando la linea in credito negativo di € -0,44. Ciò genera l'attivazione automatica del primo gettone di € 0,90 della Sempre Connesso che porta il sottocredito a € -1,34. In 02/07/2019 si attiva automaticamente il secondo gettone di € 0,90 della Sempre Connesso che porta il sotto credito a € -2,24. Da verifiche nel tabulato del traffico del 1° e del 2 luglio, l'attivazione del meccanismo Sempre Connesso ha consentito al cliente di effettuare sia traffico dati, sia traffico voce. Il 03/07/2019 la linea resta abilitata al solo traffico entrante per credito residuo negativo. L'08/08/2019 il cliente effettua una ricarica da € 5,00 e passa ad un credito positivo di € 2,77. La sospensione della linea non è dovuta ad un guasto o ad un disservizio di rete o a una sospensione richiesta da Tim, ma al sotto-credito presente sulla linea di € -10,96. Come indicato nella Carta Servizi per poter usufruire delle offerte e degli eventuali bonus presenti sulla linea, il credito residuo della SIM deve essere maggiore di zero. Appare evidente, concludono le memorie del gestore che le contestazioni sollevate in questa sede sono del tutto infondate e non possono trovare accoglimento, per cui nessun indennizzo può essere riconosciuto. Al pari, nessun indennizzo può essere riconosciuto per ritardata risposta ai reclami in quanto la presentazione dell'istanza di conciliazione del 12/07/2019 interrompe il conteggio come da carta servizi. Il primo reclamo presentato dall'istante del 18/06/2019 prevedeva indennizzo per tardata risposta dal 18/07/19 in poi, ma avendo presentato istanza il 12/07/19 non è più previsto alcun indennizzo. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

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

L'utilizzo troppo prolisso, da parte dell'istante, mediante l'invio di una enormità di documentazione, ha determinato il prolungarsi dell'esame procedurale del provvedimento in corso, snaturando, di fatto, la natura conciliativa del presente provvedimento. Considerato che non è stata affatto utilizzata la raccomandazione, regolamentare, che prevede la sintesi della ricostruzione dei fatti e della trasmissione soltanto degli atti necessari ad aiutare la siffatta ricostruzione degli avvenimenti, non poche sono state quindi le difficoltà di lettura e di interpretazione di quanto necessario. Anche la tipologia delle richieste avanzate, come indennizzi, non appaiono consone ad una trattazione in questa sede, considerato che sono più assimilabili ad una eventuale valutazione di un danno di natura civile, non riconducibile ai compiti della Scrivente Autorità. Tra l'altro, l'istante, avanza richieste che appaiono ripetitive nella loro forma e sostanza, contrariamente a quanto previsto dal vigente Regolamento in materia. Ciò riduce in materia considerevole le pretese avanzate dall'istante e da valutare. In dettaglio, l'istante lamenta l'attivazione di servizi accessori non richiesti sulla sua utenza mobile, il cambio del costo tariffario, nonché la mancata utilizzazione dell'app mobile funzionale alla visione trasparente dell'applicativo contrattuale e tariffario ed infine una interruzione di servizi sia per natura amministrativa che per natura tecnica. Il gestore, di suo, contesta

quanto affermato dall'istante e rigetta ogni responsabilità su quanto accaduto, replicando che nulla può essere riconosciuto quindi quale indennizzo o altro, richiesto dall'odierno proponente la controversia. L'analisi dei fatti descritti deve basarsi innanzi tutto dal fatto che la linea oggi in contestazione è una mobile, ricaricabile. Ciò significa che, il gestore, utilizza la messaggistica per comunicare al cliente tutto quanto necessario per tenerlo al corrente anche contratto in essere tra le parti. Questo, consente all'utente di essere sempre aggiornato su ciò che lo riguarda e di essere tempestivamente al corrente di tutte le variazioni che riguardano i servizi utilizzati. Rimane quindi una scelta proprio di quest'ultimo, preso atto della funzionalità della linea, se leggere i messaggi e se adottare le scelte ad egli stesso più convenienti e consone a riguardo alle variazioni tariffarie ed economiche che il gestore propone. Questa breve premessa, nella vicenda in parola, esime da ogni responsabilità il gestore per ciò che attiene la variazione contrattuale e tariffaria lamentata dall'odierno istante, proprio in ragione del fatto, che ai sensi della regolamentazione in materia, l'operatore telefonico può apportare le variazioni più opportune per la sua politica commerciale, salvo darne avviso al cliente, che, a sua volta, può decidere se accettarle o meno o, in alternativa, di procedere alla migrazione gratuita verso altro gestore. Pertanto, appare chiaro che, l'istante non ha nulla a che pretendere circa la circostanza lamentata della variazione di prezzo adottata dal gestore cosicché del profilo tariffario adottato in ragione di quello posseduto in precedenza. Così come non vanno restituite le somme pagate in eccedenza rispetto alla precedente profilazione tariffaria, considerato che lo stesso istante non ha scelto di avvalersi della richiamata migrazione bensì quella di reclamare per quanto avvenuto. Tale variazione di profilo contrattuale, non ha arrecato comunque una sospensione dei servizi, contrariamente a quanto lamentato dall'istante e obiettato dal Gestore, con il richiamo all'inoltro dei retrocartellini aziendali. In riferimento alla presunta sospensione amministrativa, che sempre l'istante lamenta, il gestore dimostra che non è avvenuta bensì è stata attivata una profilazione tariffaria particolare a salvaguardia della mancanza di adeguato credito telefonico che avrebbe comportato il blocco della fornitura. Anche in questo caso, la messaggistica adottata dal gestore, per fornire adeguate spiegazioni, non è stata utilizzata dall'istante per effettuare una valutazione, ma si è trasformata in un ulteriore motivo di reclamo. Non è altresì stato possibile accertare la veridicità della sospensione per cause tecniche lamentate dal proponente l'odierno reclamo, in quanto il Gestore non ha accusato alcun reclamo specifico e il diretto interessato, non ha fatto riferimento al periodo dell'eventuale guasto, evidenziando unicamente la data di inizio e cioè l'8 giugno 2019. Trattandosi, tra l'altro, di presunto guasto, su una linea mobile, le cause derivanti potrebbero essere momentanee e giustificabili dal gestore. Ulteriore perplessità, suscita la richiesta di indennizzo circa il mancato utilizzo del servizio di accesso all'Area My Tim, in quanto lo stesso istante, sembra confermare derivi, da una mancanza del credito necessario, per potervi accedere. In parole povere, la richiamata sospensione amministrativa a cui fa riferimento l'istante, sembrerebbe aver inciso sulla normale funzionalità di tutti i servizi a disposizione anche nel periodo della mancanza del credito necessario alla funzionalità dei servizi stessi. Anche in questo caso, quindi vengono rigettate le richieste di indennizzo avanzate. Hanno invece fondamento di essere proposte ed indennizzate le richieste fatte dall'istante, riguardanti le attivazioni dei servizi

denominati " 2 giga free" - "1 giga di scorta" - e "Tim young x1 powered" in quanto , anche nella stessa ricostruzione difensiva dei fatti estesa attraverso la memoria del gestore, non convincono le giustificazioni date, tra l'altro, non suffragate da alcun elemento. Pertanto, basandosi su quanto esposto dall'istante sono quantificati in complessivi 355,00 euro gli indennizzi applicabili ai sensi dell'Allegato A alla delibera 347/18/Cons - previsti all'art. 9. Non può essere riconosciuto ulteriore indennizzo per l'attivazione di quello che lo stesso istante definisce "servizio non richiesto di denominazione imprecisata" , in quanto la motivazione e la specifica è tanto generica, da non poter essere, dallo Scrivente, valutata adeguatamente, ai danni del gestore. E' altresì ammessa ad indennizzo, la richiesta dell'istante per la mancanza di adeguata risposta ai reclami proposti al gestore, per lamentare quanto accaduto. A termini di Regolamento, va quindi riconosciuto il massimale previsto di euro 300,00 ai sensi dell'art. 12 del già richiamato allegato A alla Delibera 347/18/Cons. Nonostante i copiosi reclami inoltrati nel tempo, in considerazione del fatto che riguardino sempre le stesse argomentazioni, ai sensi del comma 2 dello stesso articolo, tale indennizzo potrà essere riconosciuto soltanto una volta. In totale, la somma che il Gestore dovrà indennizzare all'istante sarà pari a 655,00 euro, in applicazione degli art. 9 e 12 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/Cons.

### **DELIBERA**

1. Il gestore telefonico Telecom Italia spa, per le motivazioni espresse in premessa, è tenuto ad indennizzare l'istante XXXX XXXX, con la somma complessiva di euro 655,00. Tale somma dovrà essere liquidata entro il termine di 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento, mediante assegno bancario intestato all'istante, da recapitare presso il domicilio indicato nella stessa istanza. In alternativa, le parti, potranno decidere, successivamente ed in separata sede, decidere ulteriori forme di liquidazione che semplifichino la procedura di pagamento.

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.

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.

*Palermo 08/09/2021*

IL PRESIDENTE

