

DELIBERA N. 28/2020

**XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/169436/2019)
Corecom Umbria**

NELLA riunione del Corecom Umbria del 14/04/2020;

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. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 05/09/2019 acquisita con protocollo n. 0373795 del 05/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto codice cliente n. XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) Tim addebitava importi elevati per traffico nazionale, in dispregio alla delibera Agcom n. 326/10/CONS ed all'articolo 1176, comma 2 codice civile;

b) Nel febbraio 2019 su 22 SIM non è stata attivata la soglia blocco traffico dati, con un addebito di 11.144,80 euro e, nel marzo 2019, di 15.193,28 euro su 44 SIM;

c) L'operatore non ha inviato né il preavviso del raggiungimento della soglia né sono stati attivati i blocchi impostati dal cliente, violando anche gli obblighi di correttezza e buona fede di cui agli articoli 1175 e 1375 del codice civile;

d) La delibera Agcom 126/07/CONS, recante "Misure a tutela dell'utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi telefonici e la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato ai sensi dell'articolo 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259", stabilisce che "nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta", delibera che impone al gestore un dovere di protezione che si sostanzia nella preventiva informazione dell'esaurirsi della promozione/opzione pattuita, ovvero dell'imminente superamento del limite di spesa, con conseguente addebito di costi aggiuntivi;

e) Pertanto, l'incontestata omissione nell'adempiere all'obbligo di segnalazione di cui alle sopra citate delibere in relazione al traffico extrasoglia effettuato dall'utente, integra una responsabilità in capo all'operatore TIM, in virtù della quale risultano illegittimi i relativi addebiti che come tali dovranno essere stornati;

f) dopo diverse segnalazioni, solo in data 11/07/19 il gestore ha fornito un riscontro: "nel mese di Febbraio 2019 le sim che hanno effettuato traffico dati nazionale \geq € 150 sono state 22 per un totale di € 9135,088 + iva. Di seguito le sim: (XXX, XXX, XXX); nel mese di Marzo 2019 le sim che hanno effettuato traffico dati nazionale \geq € 150 sono state 40 per un totale di €

il mese di maggio 2019 lo storno sarà di € 7.169,87+ iva, e così per complessivi euro 13.638,42 oltre IVA. Si precisa che la nota di credito di euro 13.638,42 oltre IVA è stata già predisposta ma, allo stato, non ancora emessa;

4) per questi motivi, nulla è dovuto in quanto, in ossequio al disposto normativo di cui alla Delibera 326/19/Cons, si è provveduto a stornare il traffico dati oltre soglia, emettendo, per i conti contestati (3 e 4/19), le relative note di credito;

5) la “mancata applicazione soglia blocco” non rientra nel novero delle fattispecie indennizzabili;

6) il reclamo è stato riscontrato;

7) l’attuale morosità quindi è al lordo della nota di credito predisposta ma non ancora emessa, riguarda i conti 4 e 5 2019, il quale ultimo non è stato contestato.

In base a tali premesse, l’operatore chiede il rigetto della domanda.

Il Responsabile del procedimento, con nota del 12 marzo 2020, chiedeva all’operatore di versare agli atti del fascicolo copia della nota di credito di euro 13.638,42 oltre IVA. La richiesta è stata evasa con note prot. n. 0147043/2020 e n. 0147044/2020.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito specificati.

Innanzitutto va precisato che l’articolo 2 della delibera n. 326/10/CONS prevede il noto meccanismo “alert + blocco del traffico dati al raggiungimento della soglia + sblocco in caso di consenso espresso da parte del cliente”. A questo proposito, risulta pacifico tra le parti che la soglia di consumo era di 150 euro per ciascuna SIM e, anche alla luce della documentazione depositata in esito alla richiesta di integrazione istruttoria del 12 marzo 2020, emerge che il gestore ha emesso note di credito per la parte eccedente detta soglia con riferimento agli addebiti dei mesi febbraio/marzo 2019 ed aprile/maggio 2019. In punto, pertanto, si dichiara cessata la materia del contendere.

La richiesta di indennizzo per mancata applicazione del blocco non può essere accolta, tenuto conto del fatto che il Regolamento indennizzi non contempla siffatta ipotesi tra quelle suscettibili di essere indennizzate.

Neppure la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo può essere accolta in quanto non risultano depositati reclami in atti.

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla società XXX, – XXX, nei confronti dell'operatore Tim SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 14 aprile 2020

IL PRESIDENTE