

DELIBERA N. 20/2021

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/290455/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 16/04/2021;

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. 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 11/06/2020 acquisita con protocollo n. XX del 11/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

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

a) è stati ripetutamente richiesto il blocco delle autoricariche e dei dati extra soglia per tutte le sim;

b) il blocco non veniva attivato;

c) i reclami non sono stati riscontrati;

d) l'operatore non ha provato la debenza degli importi fatturati, né la fattura costituisce un negozio di accertamento;

e) il comportamento dell'operatore non è stato improntato a buona fede e correttezza;

f) sono inoltre stati addebitati importi a titolo di indennizzo per mancato pagamento delle fatture che erano state contestate, in pendenza di contestazione.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) storno dell'insoluto fino al conto n. 5/19;

II) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;

III) indennizzo per mancata lavorazione delle richieste;

IV) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:



1) il 24 aprile 2020 il cliente contestava la fattura n. XX del 2° bimestre 2020; in particolare contestava l'addebito del Gettone Roaming Daily Base Extra di € 1645,00 + iva, in quanto, in seguito alla sottoscrizione del nuovo contratto avvenuta lo scorso anno, specificava di avere richiesto la cessazione di tutti i servizi non richiesti e non sottoscritti;

2) il 29/04/2020 il reclamo veniva riscontrato: l'offerta Roaming Daily Base Extra UE è un'offerta che è parte integrante del profilo tariffario Tim Senza Limiti e dei nuovi profili tariffari, che si attiva contestualmente all'attivazione del profilo stesso; si precisava inoltre che l'offerta non ha un canone mensile e che si attiva solo ed esclusivamente quando l'utilizzatore si trova all'estero; il cliente veniva poi informato del fatto che l'offerta poteva essere disattivata in qualsiasi momento con richiesta scritta e che per questi motivi il reclamo non poteva essere accolto;

3) lo stesso giorno 29/04/2020 il cliente riscriveva a mezzo email segnalando che la richiesta scritta era stata fatta al momento del rinnovo del contratto, nel 2019;

4) sosteneva inoltre che nessun piano aggiuntivo, incluso il Gettone Roaming Daily Base Extra, doveva essere inserito senza specifica richiesta;

5) in pari data, l'utente veniva riscontrato scrivendo che, come già specificato, l'offerta Roaming Daily Base Extra UE non è un servizio/piano aggiuntivo ma fa parte del profilo tariffario sottoscritto, pertanto si attiva contestualmente al profilo tariffario, così come il servizio di ricarica automatica;

6) il cliente veniva inoltre informato che poteva procedere alla disattivazione dell'offerta in qualsiasi momento attraverso richiesta scritta e che gli addebiti erano corretti;

7) sempre il 29 aprile 2020 il cliente scriveva dissentendo da quanto riportato nel riscontro e facendo riferimento al contratto: il paragrafo C del profilo commerciale TIM senza Limiti inviato al cliente recitava: C) ROAMING PAESI EXTRA UE Nel caso di attivazione dell'Offerta su nuove linee Multibusiness e su linee già TIM Business che passano da Abbonamento a Ricaricabile, sarà attivata l'opzione Roaming Daily Base Extra UE che prevede un gettone giornaliero di un importo pari a 35€ per linea. Il cliente sosteneva che le loro linee erano già ricaricabili e non erano nuove linee, pertanto l'opzione roaming paesi extra UE non doveva essere attivata e ne chiedeva l'immediata cessazione e la cancellazione dei gettoni addebitati erroneamente;

8) il 12/05/2020 all'utente veniva comunicato che il profilo commerciale dell'offerta Tim Senza Limiti è specifico per le utenze ricaricabili e riporta chiaramente che per le utenze ricaricabili è prevista l'attivazione dell'offerta Roaming Daily Base Extra UE che il cliente può disattivare in qualsiasi momento. A tal proposito gli è anche stato precisato che, anche se le utenze sono già ricaricabili, in fase di cambio profilo si attiva un nuovo profilo tariffario pertanto sono considerate come nuove attivazioni e acquisiscono tutte le offerte previste dal nuovo profilo tariffario, che il reclamo non poteva essere accolto e che gli importi addebitati sulla fattura in oggetto erano corretti;

8) sulla copia del contratto sottoscritto, il cliente non ha indicato la cessazione di alcun servizio né facente parte del profilo ricaricabile Tim Senza Limiti come ad esempio il servizio di autoricarica né della stessa opzione che contesta nel reclamo, né di alcun altro servizio aggiuntivo come i servizi csp, pertanto si confermano gli addebiti;

9) in data 27/08/2019, al cliente è stato inviato a mezzo email il pdf dell'offerta commerciale Tim Senza Limiti pertanto il cliente era a conoscenza dei servizi inclusi nel suddetto profilo e poteva chiedere la cessazione di tali servizi prima che generassero gli addebiti, visto che la fattura contestata è del periodo Dicembre 2019-Gennaio 2020;

10) il 14/09/2020, a fronte di una specifica richiesta pervenuta a mezzo email da parte del cliente, le sim sono state inserite in black list csp e al cliente è stata inviata in data 17/09/2020 a mezzo email la conferma scritta;

11) l'offerta Roaming Daily Base Extra UE è stata cessata in data 11 maggio 2020.

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

In replica alla memoria della convenuta, l'istante ribadisce che fin dalla stipula del contratto erano stati chiesti il blocco autoricariche, traffico extra soglia, blocco sms a contenuto ed interattivi, chiamate internazionali e roaming dati; ribadisce quanto già esposto e le proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

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

Innanzitutto va precisato che non sono state versate agli atti né le fatture contestate né la copia del contratto cui si riferiscono gli addebiti contestati, comprensivo del piano tariffario sottoscritto, né sono state indicate le numerazioni interessate dalla problematica denunciata. Le stesse note, in atti, datate rispettivamente 1 giugno 2016 e 6 marzo 2017, si sostanziano nella richiesta di cessazione dei servizi di autoricarica e del bundle dati extra, senza tuttavia far riferimento a specifiche fatture o ad importi ritenuti non dovuti.

In conseguenza di ciò, la domanda appare generica e priva di un corredo documentale idoneo a permettere a questo Comitato la verifica della corrispondenza fra quanto pattuito e quanto effettivamente addebitato, così da poter apprezzare la fondatezza o meno delle richieste.

Per completezza, si evidenzia che, dalla memoria difensiva di Tim, emerge che vi è stata da parte del cliente una specifica contestazione, nell'anno 2020, concernente l'offerta Roaming Daily Base Extra UE. Dal sito dell'operatore si evince che si tratta di un'opzione per chi si reca occasionalmente all'estero e comprende 60 minuti di traffico voce (30 in entrata e 30 in uscita dai paesi compresi nell'opzione e verso i medesimi paesi, verso l'Italia e verso gli altri paesi europei) e 60 Mb di dati roaming. Nel sito è anche indicato come disattivare l'opzione dal menù "Impostazioni" ed è precisato che il traffico giornaliero overfranchigia avrebbe eroso il credito presente sulla ricaricabile oppure sarebbe stato addebitato in fattura in caso di linee in abbonamento.

In effetti, analizzando il Profilo commerciale Tim Senza limiti, si riscontra che l'opzione Roaming Daily Base Extra UE fa parte integrante dell'offerta sottoscritta, come pure il servizio di ricarica automatica, entrambi disattivabili secondo le modalità indicate alla lettera F) del Profilo commerciale medesimo (e cioè per iscritto, compilando l'apposito modulo ed inviandolo al fax 800.423.131).

Poiché non si riscontrano richieste di cessazione successive rinnovo del contratto nel 2019, non si ravvisano allo stato elementi di responsabilità in capo all'operatore. La domanda, pertanto, non può essere accolta.

Nemmeno la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo può esser accolta in quanto le note depositate sono richieste di cessazione di servizi ma non integrano gli estremi del reclamo, come definito dall'articolo 1, comma 1, lett. d) della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui il reclamo è "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata".

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata da XXX, XX – XX (Perugia), 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, 16 aprile 2021

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del Procedimento
Beatrice Cairolì