

DELIBERA N. 27/2023/DEF

**XXX XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/594182/2023)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 19/06/2023;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 14/03/2023 acquisita con protocollo n. 0072555 del 14/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 14 marzo 2023, il sig. XXXXX XXXXX (di seguito, anche solo Utente od Istante) ha descritto la vicenda dedotta in controversia, nei termini di seguito rappresentati.

In data 29 gennaio 2023, presi i contatti telefonici con la TIM Spa, veniva informato della necessità di effettuare una ricarica a pagamento di € 4,00, nonostante il credito residuo positivo di € 12, al fine di evitare la scadenza della sim, relativa al numero di utenza XXXXXX. Recatosi presso un tabacchi per acquistare la ricarica, il titolare richiedeva un pagamento di 5 euro, per un minimo di traffico telefonico pari ad € 4,00, in quanto un euro sarebbe stato destinato a TIM Spa per le spese. In data 6 febbraio 2023, la TIM Spa, rispondeva ad un suo reclamo, confermando l'effettiva scadenza della scheda SIM al 13mo mese.

Sul presupposto che quella di TIM Spa sia una strategia pregiudizievole per gli utenti che usano poco la scheda, i quali si vedono costretti ad effettuare operazioni onerose, l'Istante ha richiesto: 1) la restituzione di € 5,00 e un indennizzo di E. 1000,00, ex art. 13, comma 7, del Regolamento indennizzi; 2) qualunque altro provvedimento il Corecom intenda assumere; 3) la trasmissione dell'istanza all'Antitrust perché valuti pratiche commerciali scorrette ai danni dei consumatori; 4) 200 per spese.

In data 29 aprile 2023, l'Istante ha presentato memoria di replica a quella dell'Operatore, con cui ha lamentato che, in applicazione dell'art. 6 delle Norme d'uso disciplinanti la TIM card, in base al quale Il rapporto contrattuale non esplicherà più gli effetti previsti dalle Norme anzidette ove il cliente non proceda ad alcuna ricarica della TIM Card per almeno 13 mesi oppure in assenza per almeno 13 mesi di altro evento commerciale, di vendita o post-vendita, esplicitamente richiesto dal cliente - gratuito od a pagamento - o che comunque determini oneri a suo carico, egli avrebbe dovuto essere esentato dalla disattivazione della TIM Card, essendo titolare di altra utenza telefonica mensilmente ricaricata, con numero: XXXXXX. Tra l'altro, non essendo stato adeguatamente informato dal personale TIM, contattato telefonicamente, della sua facoltà, ex art. 6 cit., di non effettuare la nuova ricarica della sim relativa al numero di utenza oggetto di controversia (XXXXXX), egli ha sottolineato la sua buona fede nel provvedervi.

Alla stregua delle considerazioni che precedono, l'Istante ha aggiornato le proprie richieste come segue: 1) la restituzione di € 1 per l'inadempienza della Compagnia; 2) € 1000,00 ex art. 13, comma 7, del Regolamento indennizzi, stante la persistente inosservanza della Delibera n. 498/19/CONS con cui l'AGCOM ha diffidato TIM Spa in relazione all'offerta Ricarica+; 3) che il Corecom ordini a Tim di produrre gli atti dai quali emergano tutti i dettagli relativi alle date delle ricariche effettuate sulla Tim Card XXXXXX, da quella di prima attivazione fino a quella di rinnovo.

La memoria di replica è stata integrata dall'utente con altra, di pari data, con cui ha sottolineato il comportamento poco corretto e trasparente di TIM che, nel proprio operato, non ha tenuto conto della diffida di AGCOM, sopra citata ed ha infine invitato il legale della Società ad un accordo in via transattiva.

2. La posizione dell'operatore

TIM Spa (di seguito anche soltanto Operatore) ha depositato rituale memoria nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (All. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.). La Società ha anzitutto rammentato che la facoltà di disattivare le TIM CARD per inattività è espressamente prevista dalle relative Norme d'uso, che si intendono conosciute ed accettate dall'utente al momento dell'acquisto di una sim card TIM, nonché menzionata anche sul proprio sito. TIM Spa ha poi precisato che la tipologia di ricarica effettuata dalla controparte è Ricarica +, con cui il cliente, al costo di € 5,00, ha un credito di € 4,00 e minuti e giga illimitati per 24 ore. Poiché essa esiste dal 2018, qualora l'utente non intenda usufruire di tale Offerta, potrebbe comunque effettuare una ricarica standard di € 4,00 di solo credito. L'Operatore, dopo avere rammentato di aver risposto in modo tempestivo ed esaustivo al reclamo dell'Istante, alla luce di tutte le considerazioni esposte, ha concluso che alcun indennizzo o rimborso è dovuto alla stessa.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii.

Nel merito, le richieste dell'Utente non possono essere accolte per le ragioni di seguito rappresentate. 1) L'art. 6 delle Norme d'uso disciplinanti la TIM Card recita che: "Il rapporto contrattuale cesserà di produrre gli effetti previsti nelle presenti norme d'uso (a) ove il cliente non proceda ad alcuna ricarica della TIM Card per almeno 13 mesi, oppure (b) in assenza per almeno 13 mesi di altro evento commerciale, di vendita o post-vendita, esplicitamente richiesto dal cliente - gratuito od a pagamento - o che comunque determina oneri a suo carico (secondo quanto previsto dalle relative condizioni di offerta), tenendo presente che nel corso del tredicesimo mese il servizio funzionerà solo per la ricezione delle chiamate e dei messaggi. In tali ipotesi la TIM Card e la numerazione ad essa associata saranno disattivate, fatta salva la facoltà del cliente di richiedere la riattivazione gratuita della numerazione entro un ulteriore periodo di 11 mesi".

L'art. 3 delle Norme in esame, nel disciplinare le modalità di ricarica della TIM Card, da un lato, dispone che essa possa essere ricaricata presso i negozi TIM, con i servizi di ricarica automatica di TIM, presso gli sportelli Bancomat o Postamat abilitati, via Internet, con la scheda Ricaricard, con il call center della propria carta di credito, con il servizio Banco TIM dal telefonino, con TIM Automatica con addebito su Bancomat o carta di credito, nelle ricevitorie Lotto e Totobit o con il terminale POS delle edicole, dei tabaccai e dei bar abilitati; dall'altro, riguardo ai diversi tagli di traffico prepagato in cui sono disponibili le ricariche, rinvia al sito tim.it. Da quest'ultimo, risulta, in modo chiaro e non equivoco, che Ricarica 5+ TIM è un'offerta che consente al consumatore di ricevere

€ 4 di traffico telefonico e, al costo di un euro, minuti e giga illimitati da utilizzare nelle 24 ore successive e che essa è attivabile on line presso edicole, bar e tabaccai abilitati. In sostanza, l'offerta Ricarica 5+ TIM prevede che l'utente paghi 1 euro per l'attivazione di servizi aggiuntivi, e che fruisca di traffico telefonico per l'importo residuo (4 euro). Si osserva, anzitutto, che le disposizioni sopra riportate – di cui il destinatario dovrebbe essere a conoscenza – prevedono espressamente la facoltà dell'Operatore di disattivare la TIM Card allorché ricorrano determinati presupposti, tra cui, l'assenza di ricarica per almeno 13 mesi. Con riferimento all'altra ipotesi di scadenza (assenza per almeno 13 mesi di altro evento commerciale, di vendita o post-vendita, esplicitamente richiesto dal cliente - gratuito od a pagamento - o che comunque determini oneri a suo carico), dalla chiara lettera dell'art. 6 delle Norme d'uso, si evince che l'evento deve riguardare la stessa TIM Card, non altre, sia pure di TIM, di cui sia titolare l'interessato. È pertanto irrilevante, ai fini che interessano, il fatto che l'Utente abbia provveduto mensilmente a ricaricare una TIM Card, riferita ad altra utenza telefonica.

Si osserva inoltre che le disposizioni in esame non solo chiariscono puntualmente in cosa consista l'offerta Ricarica 5+, ma offrono agli interessati una gamma di servizi alternativi, tra cui liberamente scegliere. Sotto questo profilo, si aggiunga altresì che l'Utente, all'atto dell'acquisto della ricarica, è stato reso edotto – come precisato in istanza - dall'esercente dei costi e dei servizi che sarebbero stati attivati con Ricarica 5+. Pertanto, acquistando questa tipologia di ricarica, ha concluso un contratto con TIM Spa, accettandone consapevolmente contenuti e condizioni, sì che non possano ritenersi sussistenti i presupposti per la restituzione del quantum preteso, che, avuto riguardo all'ultima memoria difensiva presentata, è di 1 euro.

Si ritiene infine di mettere in evidenza che l'Utente, in sede di udienza di conciliazione (UG/584718/2023), ha rifiutato la proposta dell'Operatore di corrispondergli l'importo di € 5, a copertura totale della ricarica effettuata e fruita.

2) L'art. 13, comma 7, del Regolamento indennizzi dispone che, per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dallo stesso, possano trovare applicazione, al fine di definire la controversia, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Ciò posto, poiché dagli atti di cui al fascicolo non risulta provato alcun inadempimento o disservizio posto in essere da TIM Spa, non sussistono i presupposti per procedere all'applicazione dell'indennizzo richiesto dall'Utente.

3) L'Utente sollecita al Corecom l'adempimento di un onere che non rientra nelle competenze dello stesso. Adempimento, tra l'altro, finalizzato all'acquisizione di documentazione per provare un fatto (evento commerciale su TIM Card per evitarne la scadenza) che, in base alle argomentazioni di cui sopra, è irrilevante ai fini della decisione della controversia de qua.

4) Con riferimento alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, sebbene non reiterata nell'ultima memoria di replica, ad abundantiam, stante il rigetto dell'istanza, si ritiene di non disporre l'accoglimento.

DELIBERA

1. Il rigetto integrale delle richieste dell'Utente per le ragioni di cui in premessa.

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.

Milano, 19 giugno 2023

IL PRESIDENTE