

DELIBERA n°_65_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/512264/2022)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 21/12/2022;

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;

VISTO il D.S.G. n. 330/AREA1/S.G. del 21 GIUGNO 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l'incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

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, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

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 dalla delibera 347/21/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS che modifica la delibera 73/11/CONS del 16 febbraio 2011

VISTO il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

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);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 26/03/2022 acquisita con protocollo n. 0103852 del 26/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXX XXXX, narra di avere un contratto business con n.3 linee mobili: XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX. Dal 30/12/2021 al 22/01/2022, le predette utenze, sono state utilizzate in un paese extra UE, avendo cura di disattivare il traffico roaming dati. I tre telefoni sono stati tenuti accesi solamente per prendere nota delle chiamate in entrata, avendo cura di utilizzare per chiamare e navigare un altro dispositivo con sim card di un operatore locale, proprio per non incorrere in costi imprevisti da parte di TIM. Al rientro in Italia, con le fatture n. 7X00489574 e 7X00671585, sono stati addebitati costi pari rispettivamente di € 934,00 e € 2.208,44. Contattata la TIM per ricevere chiarimenti, è stato quindi scoperto che esiste un gettone Roaming Daily Extra-UE di € 35,00 al giorno che si attiva automaticamente anche alla sola ricezione di una chiamata. Di ciò, è stato contestato di non essere stati messi al corrente di questa opzione e di non aver appositamente utilizzato le linee italiane per non incorrere in costi imprevisti. A detta dell'istante, gli importi sono stati conteggiati in violazione delle regole dettate dalla delibera n. 326/10/CONS, che recepisce il regolamento CE n. 717/2007 del 27 giugno 2007 e il regolamento CE n. 544/2009 del 18 giugno 2009, che prevedono una serie di obblighi per le compagnie telefoniche finalizzati ad informare l'utente circa le tariffe applicate per i servizi Roaming. La compagnia telefonica, ribadisce l'istante, è obbligata, in virtù della suddetta disciplina, a dare adeguata comunicazione circa il raggiungimento di una soglia o tetto di spesa e deve, inoltre, mettere a disposizione strumenti gratuiti, comprensibili e facilmente utilizzabili per assicurare il controllo in tempo reale della spesa e tutte le informazioni del consumo

accumulato, espresso in volume di traffico, tempo trascorso e importo speso. Viene infine ribadito di non aver mai ricevuto nessun messaggio di avviso o informazione circa il servizio "gettone Roaming Daily Extra-UE". Per quanto narrato viene richiesto lo storno totale di questi importi dalle fatture.

2. La posizione dell'operatore

Telecom Italia S.p.A. , nella qualità di gestore dei servizi telefonici contestati, nel corso delle memorie regolarmente depositate, chiede che venga accertata e dichiarata l'infondatezza dell'istanza presentata da XXXX XXXX. A parere del gestore, risulta che l'istante abbia generato traffico in roaming all'estero con le linee di entrambi i contratti intestati: - n. YYYYYYYY linea: XXXXXXXX - n. YYYYYYYY linee: XXXXXXXX e XXXXXXXX. In particolare, durante la permanenza all'estero, l'istante ha eroso i gettoni dell'offerta Roaming Daily Base Extra UE e i relativi addebiti sono presenti nelle fatture del 2° bimestre 2022. da quanto evidenziato nel contratto stipulato tra le parti, si evince infatti che, il gettone, Letteralmente è previsto quindi che si attiva al primo evento di traffico in entrata o uscita: "Il Gettone si attiverà automaticamente al verificarsi del primo evento di traffico1. fonia e/o SMS e/o dati (prima telefonata effettuata e/o ricevuta, primo SMS effettuato e/o primo evento di traffico dati) e sarà utilizzabile entro le ore 23.59 del medesimo giorno di validità, avendo come riferimento il fuso orario italiano. L'eventuale quantità di traffico incluso nel Gettone, non consumato nella giornata, verrà persa e non potrà essere utilizzata nelle giornate successive. Nel caso in cui nell'arco del giorno di validità del Gettone e, con riferimento ad ogni singola componente di traffico, il Cliente effettui consumi superiori ai volumi inclusi, il traffico eccedente verrà calcolato in base alle tariffe overfranchigia indicate in Tabella 1. Successivamente, qualora nei giorni successivi sulla linea si verifichi un nuovo evento di traffico in roaming si attiverà un nuovo Gettone ed il Cliente avrà quindi a disposizione nuovi contenuti fino alle ore 23.59 di ciascun giorno di validità del Gettone medesimo". Per quanto riguarda la ricezione di SMS informativi circa le tariffe applicate all'estero, TIM conferma che, sulle linee con attive le offerte daily, i clienti ricevono un sms di benvenuto appena registrati su rete estera, come previsto dal profilo commerciale. Il cliente che arriva all'estero riceve un SMS che lo informa che salvo altre opzioni attive sulla linea, pagherà ogni giorno un gettone da € 35,00. Nei giorni seguenti, se il cliente permane nello stesso Paese, il cliente riceverà un addebito al giorno ma non riceverà più alcun SMS. Eventuali ulteriori SMS arrivano sulla linea in caso di esaurimento dei bundle giornalieri. Il messaggio sms di "welcome" all'estero viene inviato dalla Rete e l'informazione sulla consegna del messaggio sms è disponibile solo per i primi 30/40 giorni dall'invio ; quindi, TIM non è più in grado di verificare l'invio. In ogni caso, si sottolinea che i clienti vengono informati delle offerte attive sulle loro linee all'atto di sottoscrizione del contratto con prospetto informativo e profilo commerciale. Le predette memorie si concludono evidenziando che la situazione amministrativa del contratto YYYYYYYY presenta un insoluto complessivo di € 2.304,66.

3. Motivazione della decisione

Nel prendere in esame i fatti descritti, la valutazione che ne deriva, non può prescindere da determinate valutazioni oggettive. L'istante, infatti, lamenta la mancata ricezione dell' sms che lo avvertisse dei costi da sopportare per il solo fatto di ricevere le chiamate, mentre si trovava all'estero, pur avendo disattivato il roaming dati e pur non avendo utilizzato il servizio chiamata su ciascuna scheda telefonica. Della comunicazione e dell'informazione tramite sms, circa i costi di gestione delle singole schede, una volta entrato in territorio estero, il gestore, in effetti non fornisce prova di avere adempiuto correttamente, anche se ribadisce come sia automatico, ricevere un messaggio di benvenuto e di informazioni sui servizi disponibili con i relativi costi, ogni qual volta il cliente "viaggiatore", viene registrato su rete estera, senza alcuna eccezione e legittima la mancata emissione della prova di aver comunicato tramite messaggistica quanto dovuto, al fatto che è trascorso troppo tempo dai fatti rilevati e pertanto il sistema gestionale ha cancellato simile comunicazione. A favore dell'operato del gestore, casomai, giova il fatto che nei documenti contabili di fornitura si fa riferimento al Profilo Commerciale – Opzione Roaming Daily Base Extra UE contrattualizzato e nelle ulteriori specifiche contrattuali allegate alle memorie a è ben specificato che, in caso di viaggi all'estero - in stati extraeuropei - il costo addebitato al cliente, sarà pari a 35 euro giornalieri per ciascuna scheda utilizzata, grazie all'attivazione del cosiddetto - "gettone Roaming Daily Extra-UE" - . Giova anche ricordare, ai fini della valutazione dei fatti in parola, come i costi delle chiamate ricevute in territori extra-ue, provenienti dal paese originario del proprio contratto, sono a carico del destinatario, pertanto quanto evidenziato dall'istante, circa il mancato utilizzo delle chiamate in uscita, non assume un valore economico, che escluda i costi da sopportare per l'utilizzo, comunque, di ogni singola scheda, in ragione del citato gettone giornaliero. Emergerebbe quindi una corresponsabilità tra le parti che determina una soluzione di ragionevole compromesso. A seguito di quanto evidenziato, prendendo spunto anche dalla proposta conciliativa fatta dal gestore - ma non accolta da parte istante- - di voler ridurre le pretese debitorie esposte, si ritiene oltremodo plausibile assumere una decisione che tenga conto delle ragioni espresse da ambo le parti. Ne scaturisce un parziale accoglimento delle richieste formulate dall'istante, in ragione dell'abbattimento in quota parte dell'insoluto esistente nei sistemi contabili del gestore. A fronte quindi, di un debito evidenziato dalla Telecom Italia Spa pari a 2304,66 euro, tutt'ora in essere a carico dell' istante, la società XXXX XXXX si farà carico del pagamento complessivo della somma di euro 1.000,00, a chiusura e stralcio di ogni pendenza sul contratto oggetto di contestazione. Sarà inoltre cura del gestore telefonico, una volta ricevuto il saldo dovuto, ritirare, senza alcun onere per l'istante, la pratica di recupero crediti pendente, nonché di procedere allo storno della somma già fatturata in precedenza.

DELIBERA

In relazione a quanto narrato in precedenza, nelle motivazioni di questo provvedimento, le richieste della società XXXX XXXX - avverso la Telecom Italia spa , sono

parzialmente accolte, nella misura che, a fronte di un debito evidenziato dalla Telecom Italia Spa pari a 2304,66 euro, per i servizi di telefonia prestati, nel contratto oggetto di odierna contestazione, la società XXXX XXXX si farà carico del pagamento complessivo della somma di euro 1.000,00, a chiusura e stralcio di ogni pendenza. Sarà inoltre cura del gestore telefonico, una volta ricevuto il saldo dovuto, ritirare, senza alcun onere per l'istante, la pratica di recupero crediti pendente, nonché di procedere alla regolarizzazione contabile delle fatture emesse. Il pagamento di quanto pattuito in questa sede, avverrà con modalità e tempi che saranno oggetto di successivo accordo tra le parti convenute, successivamente alla pubblicazione di questo provvedimento sul sito di competenza.

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 21/12/2022

IL PRESIDENTE

