

DELIBERA N. 163/2020

**XXX / TIM X (KENA MOBILE)
(GU14/233465/2020)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 26/11/2020;

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. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 23/01/2020 acquisita con protocollo n. 0031987 del 23/01/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 26/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Tim X (di seguito Tim), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 23/01/2020; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 24/10/2019), quanto segue. Il giorno 8 aprile 2019 chiamava dal suo cellulare, che ha come operatore Tim, il numero 155 (Wind) per avere delle informazioni. Terminata la telefonata, si accorgeva che la linea era muta (non poteva telefonare); non capiva per quale ragione, avendo rinnovato l'abbonamento mensile, che prevedeva telefonate illimitate verso numeri fissi e mobili e 5 giga di internet + 5, il giorno 22 marzo 2019 ed avendo, inoltre, un credito residuo intorno ai 4 euro. Chiamava allora il 119, apprendendo che risultava esservi un debito a suo carico pari ad euro 0,19. Realizzava quindi che la chiamata effettuata al 155 era stata a pagamento, a causa della quale era rimasta senza linea telefonica. Ciò premesso, l'istante richiede: 1) indennizzo per non essere stato avvertito prima di iniziare la telefonata che il numero 155 era a pagamento; 2) indennizzo per il blocco della linea telefonica senza preavviso; 3) indennizzo per lo sconcerto e il profondo disagio subito, essendo disabile con importanti problemi motori. Segnala il seguente disservizio: sospensione amministrativa dell'utenza (data sospensione: 08/04/2019, data riattivazione: non risolto).

2. La posizione dell'operatore

Tim, con memoria in data 06/03/2020, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue: - il 14/08/2017 la linea prepagata n. 347XXXX646 entra in Tim con la TIM TEN GO (12,81 €/mese minuti illimitati e 10GB 4G) + 5GB Gratis; - fino a maggio 2019 il costo mensile era di € 10,82/mese (dal 13/06/2019 Tim ha adeguato il costo di un numero limitato di offerte mobili per Clienti PP non più in commercializzazione, che si rinnovano al costo di 1,99 € in più al mese); - l'offerta prevede un costo di attivazione di € 12 in promozione anziché € 32 e in caso il cliente cessi la sim prima dei 24 mesi, è previsto un addebito di € 20; - il numero 155 è il numero di assistenza Clienti Wind; - la TIM TEN GO prevede minuti illimitati di traffico voce i quali sono validi verso tutti i numeri fissi e mobili nazionali; sono escluse le chiamate verso le numerazioni in decade

1, 4 e 8, pertanto è corretto che la chiamata verso la numerazione 155 sia stata addebitata e scalata dal credito residuo della linea; - in merito alla richiesta di indennizzo per non essere stata avvertita prima di iniziare la telefonata che il numero 155 era a pagamento, precisa che il numero 155 è il numero di assistenza Clienti Wind, pertanto il fatto che la fonia non indicasse che tale numerazione era a pagamento non è imputabile a Tim; - in merito all'indennizzo per il blocco del cellulare, precisa che la numerazione non è mai stata bloccata, trattandosi di linea ricaricabile che, per poter funzionare, deve avere sempre del credito residuo presente, in caso contrario non essendo abilitata al traffico in uscita (voce, internet, sms) e ad accedere alla rete, pur essendo presente una promozione che preveda minuti o GB; - precisa che il giorno 08/04/2019, alle ore 12:54:39, risulta essere stata effettuata una ricarica pari ad € 15 (allegata schermata); - in merito all'indennizzo per le conseguenze fisiche e morali, precisa infine che tale voce di indennizzo non è configurabile, la materia risarcitoria esulando infatti dalla competenza del Corecom.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) relativa all'indennizzo per non essere stata avvertita prima di iniziare la telefonata che il numero 155 era a pagamento, non può essere accolta. Tale fattispecie non rientra infatti tra quelle previste come indennizzabili ai sensi della delibera n. 347/18/CONS. La richiesta di cui al punto 2) relativa all'indennizzo per il blocco della linea telefonica senza preavviso, non può essere accolta, trattandosi non già di sospensione amministrativa della linea in assenza di preavviso, come tale suscettibile di indennizzo (qualora ne ricorrano i presupposti), bensì di puro e semplice esaurimento del credito presente su sim ricaricabile, situazione sanabile effettuando una nuova ricarica. Neppure la richiesta di cui al punto 3) relativa all'indennizzo per lo sconcerto e il profondo disagio subito, essendo disabile con importanti problemi motori, può trovare accoglimento. La materia risarcitoria esula infatti dall'ambito di competenza assegnato a questo Corecom (art. 20, comma 4, delibera n. 203/18/CONS).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Tim X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 26/11/2020



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Firmato

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi