

DELIBERA n°_77_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/359357/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 30/06/2021;

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. 353/19/CONS;

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);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

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 fino al 31 dicembre 2021;

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, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 26/11/2020 acquisita con protocollo n. 0501936 del 26/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, XXXX XXXX, nel corso del suo formulario, depositato in piattaforma, lamenta che la TIM ha bloccato – in entrata e in uscita – l'utenza telefonica a lui intestata nel periodo intercorrente tra il 25 maggio ed il 24 settembre 2020, adducendo, quale motivazione il mancato pagamento “per recesso anticipato” nonchè per ottenere il pagamento del telefono acquistato. Nonostante aver incassato il pagamento della somma complessiva di 309 euro e 93 centesimi, effettuato il 18 maggio, prosegue la narrazione dell'istante, la TIM, ha ulteriormente prolungato il blocco dell'utenza fino al 23 settembre, adducendo ulteriori motivazioni, quali quella che la linea di fatto fosse stata riattivata e che la mancata riattivazione dipendeva dalla mancanza di credito nella scheda. Viene così evidenziato, da parte dell'istante, che per sbloccare la situazione, sono stati presentati ben 3 GU5 - provvedimenti di urgenza - al Corecom, come da atti. Viene inoltre segnalato che la sospensione della linea telefonica e di quella dati, sono da addebitare al ritardato pagamento di alcune rate di un finanziamento di credito al consumo acceso per l'acquisto di un telefono del valore di 140 euro e che Il ritardo delle quote mensili – di 5 euro ciascuna - addebitate sulla carta di credito era legato a motivi di “forza maggiore” tutti certificati e verificabili. In ragione di quanto enunciato, vengono avanzate le seguenti richieste: 1) la restituzione di 200,00 quali somme già indebitamente pagate; 2) indennizzo per la sospensione della linea dal 24 maggio al 24 settembre 2020; indennizzo per la mancata risposta al reclamo. Complessivamente vengono richiesti 2352,00 euro.

2. La posizione dell'operatore

Le repliche della Telecom Italia spa, sono affidate alle memorie allegate in piattaforma e vertono su una serie di ulteriori documentazioni che puntualizzano il corretto operato del gestore. Nelle siffatte memorie viene detto che : 1) In data 26.09.2019, il Cliente, residente in Belgio, temporaneamente in Italia, tramite Centro Tim attivava l'offerta rateizzata per l'acquisto di uno Smartphone per 5euro per 30 mesi

con pagamento su carta di credito. Per l'attivazione e il mantenimento dell'offerta rateizzata, il contratto prevedeva che fosse necessario che sulla linea, fosse attiva almeno un'offerta dati. Lo stesso contratto evidenziava che in caso di cessazione anticipata prima della scadenza contrattuale dei 30 mesi dell'offerta rateizzata veniva quindi preannunciato che fosse addebitato un importo costituito dal corrispettivo di recesso anticipato/penale e il residuo delle rate a scadere; 2) In data 26.02.2020, in seguito al mancato pagamento delle rate di dicembre 2019 e gennaio 2020 (ADDEBITO RATA NEGATO PER CARTA BLOCCATA), dopo aver pagato 3 rate su 30, l'offerta rateizzata RT630 Smartphone decadeva, come da requisito (vedi allegato). La disattivazione del piano di rateizzazione generava anche il tentativo di addebito della maxi rata (vedi allegato) di € 305,93 (di cui penale € 165,93 + rate € 140,00), poi pagata dal cliente, soltanto in data 18/06/2020. In data 26.05.2020, la linea veniva quindi sospesa per morosità su piano di rateizzazione (vedi allegato storico sospensione e riattivazione). In data 27.05.2020, il cliente contattava il Servizio Clienti 119, tramite canale social Facebook, lamentando la sospensione della linea e veniva informato della morosità sul piano di rateizzazione. In data 18.06.2020, il Cliente, tramite Facebook, inviava quindi copia pagamento. A seguito di ciò, la linea veniva sbloccata in data 23/06/2020 e veniva altresì inviata comunicazione scritta al cliente (vedi allegato). In data 01.07.2020, perveniva un GU5 per il perdurare dello blocco dei servizi, al quale veniva replicato che la linea già attivata dal 23/06/2020, presentava un credito negativo di € 9,40, generato da rinnovo mensile offerta TIM 15 Infinity Plus. Nonostante non fosse previsto, ed in via eccezionale, il gestore provvedeva ad azzerare il passivo presente rendendo il numero nuovamente abilitato al traffico uscente e al conseguente utilizzo delle offerte attive sulla linea. Di ciò veniva reso edotto il cliente al quale si raccomandava di procedere ad una ricarica per evitare il successivo blocco per nuova mancanza di credito. In data 13.07.2020, veniva inoltrato dall'istante un ulteriore GU5, per segnalare un nuovo blocco della carta, al quale veniva risposto che la linea fosse stata riattivata il 23 giugno e che necessitava però una ricarica che avrebbe anche consentito di fruire degli stessi sms bancari, così come evidenziato in precedenza. In data 22.07.2020, veniva inoltrato dall'istante ancora un GU5 sempre per egual motivo e causato dal fatto che lo stesso oggi proponente la questione in parola non aveva ottemperato alle raccomandazioni date. In questa occasione, appreso che il cliente si trovasse fuori dai confini nazionali, veniva inoltre raccomandato di attivare i dati roaming ed attivarsi in rete con il gestore estero. Effettuate le prove in linea, il gestore riscontrava che il problema fosse rientrato. Il gestore telefonico ci tiene a ribadire che: 1) il sig. XXXX XXXX, ha reclamato dopo la sospensione della linea, quindi ben oltre i 60gg previsti dalla accettazione delle norme contrattuali, per evidenziare una presunta irregolarità; 2) che il valore di mercato dello smartphone acquistato era ben più delle tre rate inizialmente pagate e che lo stesso istante non aveva mai effettuato nessun tipo di reclamo, concernente alcun genere di disservizio; 3) Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere

aggiornamenti sullo stato del medesimo. Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Alla luce di quanto esposto, sostiene il gestore, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo.

3. Motivazione della decisione

La vicenda in parola verte sulla lamentela dell'istante che ha subito un blocco della sua scheda telefonica per un periodo di circa 4 mesi e sulle repliche del gestore che sostiene di avere operato secondo quanto previsto contrattualmente. Ciò premesso si evidenzia che rispetto alle iniziali pretese di indennizzo, lo stesso istante, nel replicare alle memorie del gestore, ha osservato che tale blocco non ha avuto termine nel settembre del 2020 come inizialmente sostenuto, bensì nel luglio dello stesso anno e pertanto ha ricalibrato le iniziali richieste, riducendole di circa mille euro. Detto ciò occorre anche dire che le eventuali pretese avanzate dall'istante circa il disservizio lamentato, si basano su un calcolo errato, in quanto il richiamo all'articolo 5 del Regolamento sugli indennizzi per interruzione di servizi non può essere nella fattispecie applicato, trattandosi di un servizio mobile di natura privata e non una linea fissa come specificato nel richiamato articolo. Piuttosto, nel caso venissero riconosciute fondate le richieste dell'istante si dovrebbe fare riferimento all'art. 13 del predetto Regolamento che specificatamente prevede - al comma 6 - che "in caso di utenza mobile, il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi". Nello specifico, l'istante ha subito proprio il blocco della sua utenza mobile identificata con numero 335..... Dalla fase istruttoria si evince che in effetti l'utenza mobile dell'istante ha subito un blocco per un periodo di circa due mesi riconducibile a diversi fattori così come ricostruito dalla narrazione del gestore, confermata, per certi versi, dall'istante. Il blocco interveniva infatti, sia per una morosità nel pagamento rateale di un apparato mobile collegato al contratto telefonico, sia per una mancanza di credito sulla scheda che alimentasse la tariffa prescelta contrattualmente, sia ancora per l'utilizzo, all'estero della scheda senza l'adeguamento ai parametri internazionali di roaming. La soluzione per la riattivazione dei servizi si sbloccava quindi una volta pagata la morosità ricaricato il credito nella scheda ed adeguati i parametri del roaming. A proposito della richiesta di intervento dell'Autorità tramite GU5, dalla documentazione, si evince l'assenza di reclami verso il gestore piuttosto che la richiesta di intervento, direttamente dello scrivente Corecom. Da quello che si evince, sembrerebbe che l'istante fondi le sue rimostranze più su un aspetto formale che sostanziale. Difatti, sebbene abbia firmato un contratto con il gestore che preveda il pagamento delle rate per l'acquisto dell'apparato mobile, un corrispettivo per la tariffazione prescelta...incombe in una morosità preavvertita dal gestore ben due mesi prima del blocco dell'utenza, nonché nella mancata ricarica del credito per alimentare la tariffazione prescelta in sede contrattuale ed utile all'utilizzazione dei servizi. Sebbene tali fatti sia stati causati da ben giustificati motivi quali lo smarrimento della carta di credito per come raccontato e dalle difficoltà, durante la pandemia per riattivare i servizi di fidelizzazione del credito, non si può imputare al gestore null'altro che la pedissequa applicazione delle regole previste nel contratto, previste proprio in caso di morosità o di

mancato prelievo del credito per il rinnovo dell'offerta di tariffazione. Dagli allegati inseriti in piattaforma, quali la copia del contratto, la nota di riattivazione dei servizi, la bolla dell'avvenuta consegna ed acquisto dell'apparato, il riscontro contabile della morosità presente, confermano in toto la versione della Tim. Il gestore, da parte sua, quindi, ha sempre provveduto a fornire risposte e spiegazioni all'istante sui fatti intervenuti e la mancata osservanza delle indicazioni ricevute dall'istante, ha generato questa situazione di disagio, che, però, non può essere ricondotta ad una mala gestio da parte della Telecom Italia spa. Per siffatti motivi, le richieste dell'istante, nei confronti del gestore, non possono comunque trovare accoglimento.

DELIBERA

1. Le istanze avanzate dall'istante XXXX XXXX nei confronti della Telecom Italia spa, per i motivi su esposti, vengono rigettate.

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 30/06/2021

IL PRESIDENTE

