

**DELIBERA N. 65/2021**

**XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX / TIM SPA**  
**(KENA MOBILE)**  
**(GU14/150074/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 29/09/2021;

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 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; RICHIAMATO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX del 16/07/2019 acquisita con protocollo n. 0312418 del 16/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Con istanza presentata in data 16 luglio 2019, l'Istante, relativamente all'utenza telefonica XXXXXX su cui era attivo il piano tariffario "Promo Vip Tim Professional Europa", contestava la fattura n. XXXXXX, dell'importo di € 37.499,82, in quanto relativa a traffico dati effettuato in Russia. In particolare, l'Istante affermava la non debenza delle somme richieste in quanto non era stato avvisato, tramite SMS, del raggiungimento della soglia e l'Operatore non aveva provveduto a bloccare l'utenza consentendone la ripresa del funzionamento solo a seguito di un messaggio di sblocco da parte dell'Istante. Inoltre, il traffico effettuato – pari a 1,038 GB – avrebbe dovuto essere ricompreso nel piano tariffario che garantiva la navigazione internet fino a 2GB. L'Istante lamentava, altresì, la ritardata risposta al reclamo presentato via PEC in data 23 gennaio 2019. Alla luce di tali circostanze l'Istante chiedeva lo storno della fattura n. XXXXXXXX, oltre al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo e le spese di procedura. L'istante con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, contestava quanto dedotto dall'Operatore e, precisate le circostanze di fatto relative alla stipula del contratto, insisteva per l'accoglimento delle proprie richieste.

### **2. La posizione dell'operatore**

Tim S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento trasmessa in data 22 luglio 2019. In particolare, l'Operatore, ha precisato: a) che la fattura contestata dall'Istante risulta corretta in quanto riguardante traffico dati; b) di aver inviato gli SMS di avviso previsti dalla normativa vigente, di aver bloccato l'utenza e di averla riattivata solo a seguito dell'espressa autorizzazione dell'Istante; c) che dal piano tariffario dell'Istante è esclusa la Russia e, pertanto, la fatturazione del traffico estero è avvenuta secondo il profilo tariffario base. L'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Istante.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito: 1. la richiesta relativa allo storno della fattura n. XXXXXX merita accoglimento. Infatti, il Regolamento CE n. 544/09 e la delibera A.G.Com. n. 326/10/CONS disciplinano le problematiche della trasparenza dei prezzi dei servizi di chiamate vocali e trasmissione dati in roaming su reti mobili pubbliche e dei sistemi a disposizione dell'utenza per il controllo della relativa spesa. In particolare, gli operatori sono tenuti a predisporre sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una determinata soglia di consumo informino l'utente: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del successivo passaggio ad eventuale altra tariffa e

del relativo prezzo al superamento del plafond. Inoltre, qualora l'utente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori devono provvedere alla cessazione del collegamento dati non appena il traffico disponibile residuo sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti od oneri per quest'ultimo. Ebbene, nel caso in esame, l'Operatore non ha fornito la prova – stante l'assenza di valenza probatoria da riconoscersi alla schermata prodotta da Tim S.p.A. – di aver adempiuto agli obblighi informativi e di aver gestito l'utenza telefonica in conformità alla normativa vigente, tanto che non ha fornito la prova di aver ricevuto l'SMS di sblocco con cui l'Istante avrebbe autorizzato a riattivare la propria utenza. Pertanto, in considerazione del comportamento assunto dall'Operatore, la fattura in contestazione deve essere oggetto di storno limitatamente alle voci connesse e collegate al traffico effettuato con roaming internazionale. 2. la richiesta relativa alla tardiva risposta al reclamo, presentato in data 23 gennaio 2019, merita accoglimento nella misura in cui l'Operatore ha riscontrato l'Istante oltre i termini di legge e, pertanto l'indennizzo è dovuto. Con riferimento al quantum, considerando che l'indennizzo si dovrà calcolare a partire dalla scadenza dei quarantacinque giorni di legge successivi al ricevimento del reclamo e fino al riscontro effettivamente pervenuto, l'indennizzo dovuto risulta, alla luce di quanto prevede l'art. 12 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., pari ad € 75,00 (settantacinque/00) (pari ad € 2,50, moltiplicati per i 30 giorni intercorrenti tra il 9 marzo 2019 – termine ultimo di risposta tempestiva al reclamo – e l'8 aprile 2019 – data in cui l'Operatore ha riscontrato il reclamo presentato dall'Istante –); 3. la richiesta di rimborso delle spese di procedura, considerato l'accoglimento solo parziale delle domande dell'Istante deve essere accolta. Con riferimento al quantum, tenuto conto che non risulta nel fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate, si dispone il rimborso di € 100,00 (cento/00) in favore dell'Istante per le spese relative alle procedure di definizione e di conciliazione, da porre a carico dell'Operatore parzialmente soccombente.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Tim S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza depositata in data 17 giugno 2019, è tenuta a: 1. stornare le somme richieste in pagamento con la fattura n. XXXXXX, limitatamente alle voci connesse e collegate al traffico effettuato con roaming internazionale; 2. corrispondere a favore dell'Istante l'importo di € 75,00 (settantacinque/00) quale indennizzo per la ritardata risposta al reclamo, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo; 3. corrispondere a favore dell'Istante l'importo di € 100,00 (cinquanta/00) quale rimborso per le spese di procedura. 2. Tim S.p.A. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. 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.

3. 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.

Milano, 29 settembre 2021

IL PRESIDENTE