



CORECOM Sardegna



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/523030/2022**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA \*\*\*\*\* - TIM SpA (Kena mobile)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA l’istanza dell’utente \*\*\*\*\* , del 09/05/2022 acquisita con protocollo n. 0149737 del 09/05/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 03/05/2022, l’utente \*\*\*\*\* , codice fiscale \*\*\*\*\* , ha presentato in data 09/05/2022 l’istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS, per la definizione della controversia in essere con l’operatore TIM SpA (Kena mobile). L’istante riferisce che dal 28/3/2022 al 12/4/2022 è stata disattivata da parte di TIM l’associazione della sua linea mobile 339\*\*\*\*\*94 al servizio “TIM Unica”, circostanza questa che avrebbe comportato il disservizio totale del servizio dati per superamento della soglia di traffico e il prosciugamento del credito. A niente sarebbe servito provvedere ad una nuova

ricarica per via di un addebito giornaliero di € 4,00 che avrebbe azzerato il credito riportando la linea allo stato di “disattiva”. In data 12/4/2022 il disservizio è stato risolto e il servizio ripristinato come da comunicazione di TIM via PEC. Non è stato rimborsato il costo di una ricarica di € 4,00 e la linea è rimasta inattiva per 14 giorni.

Chiede, pertanto:

- 1) il rimborso di € 2,80 indebitamente sottratti dal credito;
- 2) la compensazione pecuniaria di € 105,00 per 14 giorni di disservizio per un totale di €107,80.

L'istante ha presentato memorie di replica, che sono tuttavia irricevibili in quanto tardive rispetto alla tempistica prevista dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento di cui alla Delibera n. 203/18/CONS in quanto presentate in data 27/08/2022 e quindi oltre il termine del 27/07/2022 assegnato.

L'operatore ha presentato nei termini, in data 7/07/2022, le proprie controdeduzioni, nelle quali riferisce che l'istante, titolare dell'utenza 339\*\*\*\*\*94, il 26/03/2022 ha attivato l'offerta “ODTPM GIGA E VOCE XL” che prevede 500 minuti di conversazione gratuita verso tutti i gestori più 5GB di traffico dati internet al costo di € 3,00 euro al mese. Riferisce, inoltre, che in data 29/03/2022, l'istante ha chiesto, in abbinamento con il numero di rete fissa (070\*\*\*\*03), l'attivazione dell'offerta Tim Unica, offerta, perfezionata, soltanto, il 12 aprile 2022, per causa imputabile all'istante che non ha risposto correttamente all'sms di attivazione. L'operatore riferisce, inoltre, che a seguito del reclamo dell'istante del 31/03/2022, inoltrato nelle more della gestione dell'attivazione di TIM UNICA, l'operatore ha azzerato il credito negativo, ha riportato la linea in positivo di 0,01 centesimi ed ha inviato sms di conferma accredito. A partire dal 31 marzo 2022, TIM ha abilitato la linea suddetta al traffico uscente consentendogli di utilizzare eventuali bundle gratuiti dell'Offerta “Sempre Connesso”, pertanto l'istante ha sempre potuto fruire della linea con la numerazione 339\*\*\*\*\*94 perché era contrattualmente previsto che in caso di esaurimento del bundle dell'offerta GIGA E VOCE XL venisse addebitato il costo di € 1,90 per 200MB (massimo 5 gettoni da 200 mb ciascuno per un totale di 1GB). Inoltre, grazie all'Offerta “Sempre Connesso” (0,90 cent, addebitati in occasione del primo accesso della giornata e poi chiamate e internet gratuiti sino alla mezzanotte) avrebbe potuto utilizzare la predetta numerazione sia per il traffico voce che dati. Afferma, infine, che da una verifica effettuata sui dati di traffico è emerso che è presente sia traffico internet che voce per quasi tutti i giorni in contestazione. Conclude chiedendo il rigetto dell'Istanza in esame in quanto infondata e non provata.

Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di cui all'art. 16 comma 4 Delibera 353/19/CONS tenutasi in data 06/10/2021, che si è conclusa con un mancato accordo. In via preliminare, si deve evidenziare come le controdeduzioni esposte nella memoria di replica depositata dall'istante non possano essere prese in considerazione in quanto tardive rispetto alla tempistica prevista dall'articolo 16, comma 2, della delibera n. 203/18/CONS: pur tuttavia, la documentazione di parte allegata - e in parte già caricata sulla piattaforma in occasione della precedente procedura conciliativa - riveste valenza probatoria ed in quanto tale merita valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio. La suddetta documentazione, pertanto, viene acquisita ai sensi dell'art. 18 comma 2) del Regolamento di cui alla Delibera n. 203/18/CONS (v. in tal senso Delibera AGCOM n. 157/11/CIR). Sulla base del predetto corredo probatorio è incontestata la circostanza che in data 29/03/2022 l'istante ha ricevuto l'invito a far parte di TIM UNICA, inviato da Tim su indicazione del titolare della linea fissa a cui è associata l'offerta (in questo senso si vedano gli sms prodotti dall'operatore e lo screen shot datato 29/03/2022 allegato sia al fascicolo della conciliazione sia alle memorie di replica depositata dall'istante). A fronte di tale invito, l'istante afferma di aver aderito utilizzando il link presente nel messaggio e, a riprova di tale circostanza, produce due screen shot:

- 1) il primo datato 29/03/2022 allegato alle memorie di replica (che riporta la frase: “Benvenuto in tim pochi passi ancora per attivare l'offerta tim unica”);
- 2) il secondo datato 01/02/2022, prodotto in allegato alle memorie di replica e depositato il 02/04/2022 nel fascicolo della precedente procedura conciliativa, nel quale, a fronte del tentativo dell'istante di ripetere la procedura di attivazione di TIM UNICA – veniva informato della circostanza che il servizio era già attivo sulla sua linea (“l'offerta che vuoi attivare risulta già attiva sulla tua linea. Se vuoi visualizzare o modificare l'offerta, accedi a MYTIM”).

Nonostante l'“apparente” conferma dell'attivazione del servizio Tim Unica - che prevede bonus di Giga illimitati, aggiuntivi rispetto all'offerta dati già attiva sulla linea mobile - l'utente non ha potuto usufruirne fino al 12/04/2022, tant'è che dal 29 marzo al 12 aprile 2022, oltre a riscontrare l'azzeramento del credito presente sulla scheda, non ha avuto a disposizione i dati per la navigazione. Sebbene, infatti, l'operatore sostenga che “da una verifica effettuata sui dati di traffico è emerso che è presente sia traffico internet che voce per quasi tutti i giorni in contestazione” non ha fornito, sul punto, alcun riscontro probatorio. Al contrario, l'operatore ha implicitamente confermato di non aver fornito il servizio richiesto, sostenendo che la mancata attivazione è avvenuta per causa imputabile all'istante, in quanto quest'ultimo non avrebbe risposto correttamente all'sms di attivazione. Tale circostanza- oltre ad apparire in contrasto con i riscontri forniti dall'istante - non esime, tuttavia, l'operatore da responsabilità. L'operatore, infatti, pur potendo rifiutare, per i motivi indicati, l'attivazione dell'offerta, avrebbe dovuto informare l'utente delle problematiche riscontrate (adoperandosi per comunicargli le necessarie integrazioni alla richiesta o quanto meno per informarlo della mancata attivazione), in ossequio ai principi di cui agli artt. 1175 e 1375 in materia di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto, principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1176 del codice civile, con particolare rigore. Né è rilevante la circostanza che comunque l'istante grazie all'Offerta “Sempre Connesso” avrebbe potuto utilizzare la sua numerazione sia per il traffico voce che dati, giacché l'istante aveva chiaramente manifestato la volontà di aderire all'invito Tim unica e con reclamo del 30/03/2022 (depositato in atti insieme alla allegata ricevuta di consegna) aveva tempestivamente segnalato il disservizio al servizio clienti. Alla luce di quanto esposto si deve dunque concludere che l'operatore non ha osservato gli obblighi derivanti dai principi in materia di trasparenza, chiarezza e tempestività dell'informazione, né le norme dettate in materia di buona fede, correttezza e diligenza nell'adempimento delle obbligazioni dagli articoli 1175, 1176 e 1375 c.c., e che, pertanto, a fronte di tale inosservanza, e dell'inadempimento che ne deriva, debba essere riconosciuto all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, del Regolamento Indennizzi, il quale “è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.” Trattandosi, tuttavia, di servizio offerto gratuitamente, fornito in abbinamento al contratto principale dell'utenza fissa, non può trovare applicazione il comma 1 dell'art. 4 della delibera 347/18/CONS, ma il comma 3 dello stesso articolo ai sensi del quale “se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio.” Pertanto all'istante va corrisposto l'indennizzo complessivo di euro 14,00 (euro 1 X 14 giorni di assenza di linea dati). Allo stesso modo giacché l'azzeramento del traffico è dipeso dalla mancata attivazione del servizio, l'operatore è tenuto a rimborsare l'utente della somma di euro 2,80 indebitamente prelevata dal suo credito telefonico.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 09/05/2022, è tenuta a corrispondere all'utente € 14,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio nonché a rimborsargli la somma di € 2,80. L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento del presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
NOEMI ATZEI