



DELIBERA N. 39/2023

[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/539737/2022)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 25/07/2023;

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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 19/07/2022;

RELATRICE DEL COMITATO AVV. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istanza

L’istante dichiarava che, in data 12 giugno 2021, attivava l’offerta TIM Home Connect Light (che prevedeva ogni mese 100 Megabyte di traffico dati, oltre a 20 minuti di chiamate e 100 SMS verso tutti) e in seguito l’offerta TIM Unica, che permetteva di ricevere giga illimitati. L’unico requisito per l’attivazione di TIM Unica era la presenza di un’offerta dati attiva a cui agganciarsi, come si evince dalle condizioni dell’offerta descritte sul sito TIM (<https://www.tim.it/fisso-e-mobile/tim->



unica#condizioni-dell-offerta). In data 14 aprile 2022 la giga illimitati sono stati disattivati. l'istante dichiarava di aver contattato l'assistenza TIM via Twitter per chiederne la riattivazione ma gli veniva risposto che "la promozione TIM HomeConnect Light non fosse compatibile con Tim Unica". dichiara di aver fatto presente che i Giga di TIM Unica fossero attivi fino a quel momento e che la sua opzione fosse stata quindi resa incompatibile a posteriori e senza preavviso, ribadendo che sulle condizioni di sottoscrizione di TIM Unica si parlasse esclusivamente di "offerta dati attiva" e che non esistesse alcun documento informativo pubblico in cui venissero elencate eventuali offerte con traffico dati incompatibili. Concludeva che tutte le condizioni contrattuali in ogni minimo dettaglio e combinazione dovessero essere trasparenti e chiare, come da apposita delibera AGCOM chiedendo la 1. Riattivazione immediata di TIM Unica sull'utenza oggetto della controversia; 2. Indennizzo per cessazione del servizio accessorio senza preavviso ai sensi dell'art. 4, comma 3, allegato A alla delibera 347/18/CONS pari a € 2,50 per ogni giorno di cessazione computati dal 14 aprile 2022 fino alla data di riattivazione di TIM Unica; 3. Rimborso spese procedurali ai sensi dell'art. 19, comma 6, allegato A alla delibera 173/07/CONS pari a € 100.00

2. La posizione dell'operatore

L'operatore faceva rilevare che, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che sull'utenza in contestazione in data 12.6.2021 fosse stata attivata l'offerta LA ODT36 - TIMHomeConnectLight. In data 12/5/2022, a seguito di una bonifica, è stata cessata l'opzione giga illimitati con TIM Unica in quanto, al fine di poter utilizzare il traffico dati previsto dal bonus era necessario che sulla linea mobile fosse attiva una promo compatibile, a pagamento ricorsivo, che includesse giga. La TIM Homeconnect Light non rientrava nelle compatibilità positive con TIM Unica, di conseguenza a seguito della suddetta bonifica, il bonus di Giga illimitati è andato in disattivazione. A mezzo messaggistica, riferisce l'operatore che, l'istante sia stato informato della suddetta disattivazione e delle modalità da seguire per poter procedere alla riattivazione offerte mobili propedeutiche alla Tim Unica, sono state introdotte a giugno 2022. L'offerta TIM Home Connect Light si è rinnovata regolarmente fino ad aprile 2022, con addebito del canone su fattura di rete fissa. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali, in quanto l'istante è stato informato delle modalità per poter richiedere la riattivazione del servizio Tim Unica, (attivando una delle offerte propedeutiche) ma non si riscontrano richiesta in tal senso. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe" (Delibera Corecom Calabria n. 28/2020). In merito si rileva che l'art. 14 della Delibera n.



347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Per concludere si ritiene illegittima anche la richiesta di riconoscimento delle spese di procedura, in quanto l'art. 20 della Delibera n. 203/2018/Cons (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) prevede che "nella determinazione di rimborsi e indennizzi l'Organo Collegiale tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità". Si suole evidenziare che la procedura Conciliaweb è totalmente gratuita, le udienze vengono effettuate in audio conferenza e non necessita della presenza di delegati, per cui non vi sono spese a carico degli utenti, ed inoltre per essere liquidate devono essere documentate, evenienza che non si è verificata nel caso de quo 4 Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale. PQM Considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità di Telecom Italia, la deducente Società, CHIEDE All' ill.mo Co.Re. Com adito di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto

3. Motivazione della decisione

1. Dall'esame delle posizioni presentate è emerso che per poter utilizzare il traffico - dati previsto dal bonus era necessario che sulla linea mobile fosse attiva una promo compatibile, a pagamento ricorsivo, che includesse giga, condizione comunicata all'utente attraverso messaggistica depositata, dalla quale si rileva che della suddetta disattivazione e delle modalità da seguire per poter procedere alla riattivazione offerte fosse stata tempestivamente effettuata. Inoltre, ai sensi dell'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, si esclude il riconoscimento di indennizzi, se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza. Inoltre, non risulta accoglibile la richiesta di riconoscimento delle spese di procedura, ai sensi dell'art. 20 della Delibera n. 203/2018/Cons. in quanto la procedura del sistema telematico Conciliaweb è totalmente gratuita e le Udienze sono effettuate in Audio conferenza o in virtual room e non necessita della presenza di delegati, per cui non vi sono spese a carico degli istanti. Trattandosi di controversia di straordinaria rilevanza regolamentare e tecnica, ancorché di modesta entità, la Definizione è rimessa all'Organo Collegiale per la decisione finale;

DELIBERA



Articolo 1

1. di non accogliere, per le motivazioni in premessa, le richieste dell'istante [redacted] presentate con istanza del 19 luglio 2022;
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.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio