



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 415/22

[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/55139/2018)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 10/11/2022;

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 06/12/2018 acquisita con protocollo n. 0220844 del 06/12/2018;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante contesta la fatturazione relativamente all'eccessivo costo del servizio traffico dati. asserisce di aver richiesto l'attivazione del servizio "Roaming tutto incluso per un massimo di E. 29,00 giornalieri e inoltre di non averne potuto usufruire a causa di problemi. Lamenta, altresì di non aver mai ricevuto alcuna comunicazione dalla Tim in

CB



merito al superamento della soglia dati. Pertanto, chiede l'annullamento delle fatture contestate, nonché euro 2.000,00 a titolo di indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

Tim si costituisce con memoria eccependo di aver regolarmente assolto all'obbligo di comunicazione relativamente al superamento della soglia dati e di aver ricevuto il consenso a non bloccare i dati. chiede pertanto il rigetto della domanda ritenendo la legittimità dei costi addebitati.

3. Motivazione della decisione

CP

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la domanda è parzialmente accolta, come di seguito precisato. Nella fattispecie in esame si contesta la fatturazione abnorme per traffico dati roaming internazionale. Sul punto occorre in via preliminare richiamare l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Civ. n. 947.2006) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Pertanto, in caso di contestazione della fattura da parte dell'utente, sussiste dunque in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura. Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito che la bolletta telefonica, in caso di contestazione perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare la debenza degli importi fatturati. Una questione delicata per la tutela del consumatore, rispetto alla quale al fine di evitare addebiti di somme spropositate, sono intervenute diverse pronunce, tra cui la delibera 326/10/CONS la quale all'art. 2 prevede l'obbligo per gli operatori di rete mobile di rendere disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci tali da informare tempestivamente l'utente al raggiungimento di una determinata soglia di consumo, e non solo che la soglia massima è stata raggiunta, ma anche sul traffico residuo disponibile e della possibilità di passare ad eventuale altra tariffa. In base a tale delibera gli operatori sono altresì tenuti a bloccare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo sia stato esaurito, avvisando di tale circostanza, salvo che, il cliente preventivamente avvisato non abbia espresso la volontà di non bloccare il collegamento. Prova che nel caso di specie non è stata fornita dall'operatore telefonico, il quale non è riuscito a dimostrare di aver assolto a tali oneri, pertanto è possibile rilevare a suo carico la responsabilità in ordine alla corretta gestione dell'utente, in quanto la Tim avrebbe dovuto garantire almeno uno strumento o una modalità tale da consentire all'utente di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto, in conformità a quanto disposto dall'art. 6 comma 1 della delibera n. 179/03/CSP. L'utente difatti non è stato posto in grado di monitorare in tempo reale il consumo inerente al traffico dati, del cui

OK



importo ha avuto contezza solo al ricevimento delle fatture, rilevando addebiti molto elevati. Ne consegue, l'accoglimento parziale della richiesta di storno delle fatture, relativamente agli importi relativi al traffico in roaming internazionale, che nella fattura [REDACTED] sono pari ad euro 1.008,91 (iva esclusa) e nella fattura [REDACTED] pari ad euro 25.593,01 (iva esclusa). Viene, di contro, rigettata la domanda di indennizzo, in quanto nel caso di specie, il disservizio lamentato è assimilabile all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità esclude il riconoscimento dell'indennizzo, in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (ex multis Delibera Agcom n. 93/18/CIR);

DELIBERA

Articolo 1

1. La società TIM S.p.A. è tenuta a stornare, per le motivazioni in premessa, la fattura [REDACTED], relativamente al costo addebitato per traffico in roaming extra Ue, pari ad euro 1.008,95, oltre iva pari ad euro 221,96 per un totale di E. 1.230,91 (milleduecentotrenta/91), nonché a stornare la fattura [REDACTED] - relativamente al costo addebitato per traffico in roaming extra Ue, pari ad euro 25.593,01, oltre IVA pari ad euro 5.630,46 - per un totale di euro 31.223,47 (trentunamiladuecentoventrè/00) ed a regolarizzare la posizione amministrativa e contabile, attraverso l'emissione di nuova fattura a carico della società istante, a copertura dei costi dovuti, al netto degli importi al traffico roaming extra Ue - per un totale di euro 1.356,56 (milletrecentocinquantesi,56), di cui euro 464,09 di differenza dovuta su fattura [REDACTED] ed euro 892,47 di differenza dovuta su fattura [REDACTED]. L'operatore TIM è tenuto, inoltre, a provvedere, a propria cura e spese, al ritiro della pratica affidata alla Società di recupero di crediti.

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 il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

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