



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/651760/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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 l’istanza dell’utente XXX, del 19/12/2023 acquisita con protocollo n. 0325931 del 19/12/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Parte istante riferisce di aver attivato l’utenza telefonica n. XXX alla quale aveva associato, con corrispettivo all’uopo corrisposto, una specifica opzione per l’invio di 700 messaggi di testo (sms). Successivamente procedeva ad inoltrare n. 175 sms, e dopo diverse ore dall’invio, la linea veniva bloccata dall’operatore senza previa comunicazione. A seguito del blocco della linea, l’istante contattava il servizio clienti per chiedere le ragioni del blocco della linea e per sollecitare il ripristino della stessa. Tuttavia, nonostante la segnalazione al call center, la linea restava inibita al traffico dati e voce. Chiede, quindi, un indennizzo pari ad euro 150,00

Si costituisce tempestivamente l’operatore TIM (Kena) S.p.A il quale la quale riferisce che l’utenza in contestazione veniva attivata in data 21.11.2023 a seguito di passaggio da Altro Operatore Mobile. Contestualmente all’attivazione, l’utente aderiva all’offerta "TIM POWER IRON NEW" che fornisce minuti e 200 sms + 80 GB + 20 GB Gratis, costo canone mensile € 6,99, e Opzione 500 SMS a d € 3,0 al mese, pagamento su credito residuo. In data 25.11.2023 la linea veniva temporaneamente bloccata, in quanto l’operatore riscontrava la presenza di traffico anomalo rispetto a quanto stabilito dalle condizioni generali di contratto. In data 02.12.2023, perveniva istanza di GU5/648428/2023. A seguito verifiche operate in conseguenza del Procedimento di GU5, veniva inviata segnalazione al settore competente Fraud Operation, che in data

05.12.2023 riferiva: "mancata riattivazione della linea in quanto il cliente ha altre linee in blocco per reiterato comportamento." Dalle verifiche effettuate dal settore competente Fraud Operation, la sospensione della linea è dovuta al mancato rispetto delle Norme d'uso Tim contenute nelle Condizioni Generali di Contratto, in particolare dell'art. 9: "Il cliente è tenuto ad utilizzare il servizio esclusivamente per uso personale e solo unicamente mediante un dispositivo radiomobile. Inoltre, il cliente è tenuto ad utilizzare il servizio secondo buona fede e correttezza e deve astenersi, pertanto, dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione del servizio per comunicazione interpersonale." Alla luce delle motivazioni che hanno dato origine al blocco della linea, la TIM chiede il rigetto dell'istanza.

MOTIVAZIONE: Sulla base dell'istruttoria svolta e per ammissione della medesima parte istante, il blocco della linea è avvenuto successivamente all'inoltro di numerosi sms, che dalla documentazione in atti è possibile stimare in almeno numero 175. E', altresì, pacifico, in quanto non contestato dall'istante, che in passato l'operatore ha operato ulteriori blocchi di altre linee riferibili all'istante, per le medesime ragioni che hanno dato luogo al presente procedimento. Orbene, le condizioni generali di contratto, che la parte istante non contesta di aver ricevuto e sottoscritto, espressamente prevedono, all'art. 2.2 che "è vietato, un utilizzo del Servizio che ne alteri le caratteristiche e/o il relativo profilo tariffario con qualsiasi apparecchiatura diversa rispetto all'apparato radiomobile di cui al precedente articolo 1.1.", inoltre il medesimo art. 2.2, espressamente prevede che "Il Cliente è tenuto a non porre in essere atti e/o azioni che si risolvano, comunque, in una messa in pericolo o in un danno per l'operatività della Rete e a non utilizzare il Servizio in modo da creare turbativa ad altri clienti. In tal caso TIM si riserva la facoltà di sospendere immediatamente il Servizio senza preavviso, se il Cliente ne faccia l'uso improprio indicato". Orbene, alla luce delle condizioni di contratto richiamate dalla convenuta TIM e delle ulteriori condizioni di contratto innanzi riferite, appare evidente che il blocco della linea è avvenuto in maniera del tutto legittima, così come legittimo appare anche il diniego alla riattivazione della stessa linea. In tal caso di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 19/12/2023, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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  
ALFREDO AURILIO