

DELIBERA N. 1/2025

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/698857/2024)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 30/1/2025;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies

legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di PIERINA MORI del 28/08/2024 acquisita con protocollo n. 0224422 del 28/08/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) cliente Tim dal 5 settembre 2014, nel mese di settembre 2023 è passata all'operatore Vodafone (data di attivazione: 20 settembre) con cambio di numerazione (n. attuale: X.XX - n. cancellato: XX);
- b) ciò nonostante, sono continuate ad arrivare bollette, addebitate in conto corrente;
- c) nel mese di giugno 2024, inoltre, oltre che degli addebiti, si avvedeva anche del fatto che abbinati al contratto vi erano servizi mai richiesti, mai utilizzati e dei quali non aveva alcuna cognizione. Tali servizi sono: Mondo Intrattenimento, Mondo Disney+, Mondo Netflix, Netflix Premium al costo complessivo di €. 25,99;
- d) da ottobre 2023 fino alla disattivazione della linea facente capo a Tim, nel maggio 2024, ha pagato sia Tim che Vodafone per lo stesso servizio attivato nello stesso luogo e sulla stessa linea.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) rimborso pari ad euro 480,00 per i pagamenti avvenuti nel periodo in cui il servizio era fornito da altro operatore;
- II) storno dell'eventuale posizione debitoria;
- III) rimborso delle somme versate per i servizi non richiesti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) in data 06.2.2020 l'istante ha sottoscritto tramite il settore vendite "ONE TEAM" una richiesta per la conversione della linea in Nuova Tim Super Fibra con l'acquisto del modem al costo mensile di € 5,00 x 48 rate; l'offerta è stata attivata il 13.2.2020;

- 2) il 14.10.2020 si evidenzia la richiesta di attivazione dell'offerta TIMVISION PLUS + NETFLIX + Mondo Disney da canale WEB (EC-1602632812373-198), attivata in data 20.10.2020;
- 3) il 25.10.2020 si evidenzia richiesta di attivazione (EC-1603618289445-626) tramite WEB dell'offerta Mondo Disney;
- 4) non sono presenti reclami relativi alle offerte attivate;
- 5) il 02.4.2024 vi è stato un contatto telefonico in cui l'istante ha chiesto la cessazione della linea telefonica, che è stata chiusa in data 10.5.2024;
- 6) sul sistema commerciale non sono presenti richieste di risoluzione contrattuale antecedenti al 02.4.2024;
- 7) non possono riconoscersi indennizzi per l'attivazione non richiesta di servizi, in quanto l'art. 14 comma 4 del Regolamento Indennizzi espressamente prevede che: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza";
- 8) circa il rimborso degli addebiti, le Condizioni Generali di contratto prevedono che i reclami relativi alle fatture telefoniche devono essere inviati entro i termini di scadenza delle stesse: in assenza di contestazioni, quindi, le fatture si intendono accettate da parte dell'utente.

In base a tali permesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere parzialmente accolta secondo quanto di seguito precisato.

In primo luogo, l'istante contesta le fatture emesse da Tim nel periodo successivo all'attivazione di una nuova numerazione fissa, presso lo stesso indirizzo e con altro operatore, chiedendo lo storno/rimborso degli addebiti successivi all'attivazione stessa.

Tale richiesta non può essere accolta: come dichiarato dallo stesso istante e confermato da Tim nella propria memoria, l'istante non ha richiesto la migrazione della linea fissa XXX da Tim a Vodafone, ma ha attivato una nuova numerazione con detto OLO. Quanto alla linea facente capo a Tim, non risultano agli atti richieste di cessazione, antecedenti a quella, riferita da Tim, del 2 aprile 2024, cui è seguita la chiusura del contratto. Per questi motivi, la fatturazione relativa alla linea XX, antecedente alla sua cessazione, appare legittima, e, conseguentemente, le richieste sub I) e II) non possono essere accolte.

Merita invece accoglimento la richiesta di rimborso di quanto corrisposto per l'attivazione dei servizi accessori non richiesti.

A questo proposito, va evidenziato innanzitutto che l'istante non lamenta un errore di fatturazione circa gli importi addebitati, ma contesta la diversa fattispecie dell'attivazione di servizi non richiesti.

Tanto premesso, va evidenziato che, dalla documentazione depositata agli atti dallo stesso gestore, risulta che, in data 6 febbraio 2020, l'istante ha richiesto l'attivazione dell'offerta Nuova Tim Super Full-FTTC NACKED, con abbinato un dispositivo ed il servizio Tim Vision Base. Non vi è nel fascicolo alcuna altra documentazione riferita all'attivazione di servizi accessori ulteriori rispetto a quello denominato Tim Vision Base.

Al contrario, come dichiarato dalla stessa Tim, sono stati attivati TIMVISION PLUS + NETFLIX + Mondo Disney, in data 20.10.2020 e, in data 25.10.2020, l'offerta Mondo Disney.

In relazione a tanto, si rammenta che l'articolo 7, comma 5 della delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede espressamente che “ (...) gli organismi di telecomunicazioni non pretendono (...) alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi (...) non richiesti (...)” e pertanto, stante la contestazione dell'istante e la mancata prova, da parte di Tim, di aver attivato i servizi contestati dietro espressa richiesta del cliente, merita accoglimento la domanda di rimborso/storno delle somme riferite ai servizi Mondo Intrattenimento, Mondo Disney+, Mondo Netflix, Netflix Premium, come risultanti dalla fattura n. RM03679382 del 16 novembre 2020, in atti, a decorrere dalla data della fattura medesima, prima evidenza dell'addebito, sino alla cessazione degli stessi, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento della domanda presentata dalla sig.ra XXX, Viale XX - X - (Perugia), l'operatore Tim Spa, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a: stornare/rimborsare gli addebiti riferiti ai servizi Mondo Intrattenimento, Mondo Disney+, Mondo Netflix, Netflix Premium, a decorrere dal 16 novembre 2020 sino alla cessazione degli stessi, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente, oltre interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

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.

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.

Perugia, 30 gennaio 2025

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli

(firma apposta digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge)