



DETERMINA Fascicolo n. GU14/725954/2025

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM
SpA (Telecom Italia, 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella 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;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 della società XXX, del 09/01/2025 acquisita con protocollo n. 0005420 del 09/01/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L'istante presentava in data 09/01/2025 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 (Telecom Italia, Kena mobile). Precedentemente veniva esperito il procedimento di conciliazione avanti al Corecom n.UG/723724/2024 con esito negativo. L'istante nel proprio reclamo deduceva di essere titolare della ditta XXX ed in data 19/04/2024 aderiva ad offerta commerciale denominata Tim full fibra 2,5 GIGA al costo di euro 24,90 già comprensivi del bonus domiciliazione di euro 5,00 in ragione del pagamento a mezzo addebito bancario, e del bonus Tim 12 mesi per ulteriori 5,00 euro. In data 18 maggio 2024 l'utente veniva informato dell'annullamento della richiesta di domiciliazione, richiedendo documentazione aggiuntiva al contratto. In data 13 giugno l'utente riscontrava richiesta compilando e inviando nuovamente a mezzo PEC i richiesti moduli di autorizzazione di addebito in conto corrente della fattura Tim.

Anche questo secondo tentativo non andava a buon fine tanto che, con l'ultima fattura emessa del mese di novembre 2024, si richiedeva al cliente la quota di 100 euro a titolo di anticipo conversazioni. Tale quota era dovuta in quanto sul contratto sottoscritto era stato pattuito il pagamento a mezzo addebito. L'istante, nonostante il fatto che si recava in banca e presentava l'apposita modulistica TIM, venendo rassicurato dall'istituto sulla riuscita della domiciliazione, l'operatore non riusciva ad incassare le fatture imputando al cliente costi maggiorati, vista l'assenza del bonus domiciliazione di euro 5 e la presenza delle spese di produzione e invio fattura di euro 3,99 oltre IVA, spese che da contratto non erano dovute atteso che la fattura doveva essere riscossa con addebito e inviata in copia di cortesia sulla mail indicata sulla proposta. Analizzando tutte le bollette finora emesse, l'utente si è reso conto della presenza di addebiti in merito al servizio accessorio non richiesto, TIM Safe Web. L'opzione compare per la prima volta nella fattura nr 8TXXX9 con scadenza 11/10/2024 (importo iniziale di euro 2,23 oltre IVA) e aumenta fino a 3 euro oltre IVA nelle bollette successive. Precisando che l'utente non ha mai sottoscritto alcuna offerta che prevedesse l'opzione TIM Safe Web, e per tutto quanto sopra descritto, si richiedeva il rimborso quota TIM Safe Web relativamente alle fatture del mese di settembre e ottobre, con conseguente storno delle quote a partire dal mese di novembre 2024 e contestuale cessazione del servizio non richiesto; indennizzo per attivazione del servizio accessorio non richiesto TIM Safe Web dal 9/05/2024 (data di attivazione del contratto) fino alla data di cessazione del servizio; storno dell'importo di euro 100,00 relativo all'anticipo conversazioni; attivazione dell'addebito bancario come richiesto, con ripristino del bonus domiciliazione pari a euro 5,00 oltre IVA ed invio delle fatture a mezzo mail sull'indirizzo previsto in sede contrattuale XXX.

Posizione operatore: Con memoria depositata la Tim eccepiva tutto quanto dedotto dall'istante. Precisava che l'utenza telefonica oggetto di contestazione n. XXX risultava rientrata in Tim a Maggio 2024 con il profilo "Tim Full Fibra". Il servizio tim safe web come descritto nella proposta commerciale era gratuito per tre mesi e dal quarto aveva un costo di € 3,00/mese. Il suddetto servizio poteva essere disdetto in qualunque momento dall'utente chiamando il servizio clienti, infatti risulta cessato in data 10.12.2024 su richiesta pervenuta in data 04.12.2024. In relazione alla mancata domiciliazione bancaria, com'è possibile verificare dalla schermata CRM allegata, la società convenuta ha inoltrato in data 24.04.2024 ed in data 17.06.2024 richiesta di domiciliazione all'Istituto di credito indicato dall'utente e per ben due volte per cause non imputabili alla società convenuta, risulta scartato. A seguito della mancata domiciliazione della fatture, per cause non imputabili alla società convenuta, come previsto dalle C.G.A. all'utente sulla fattura Novembre 2024 risulta addebito l'Anticipo Conversazione pari ad € 100,00. A ciò facevano seguito le memorie di replica redatte dall'istante attraverso le quali si impugnava e si contestava quanto dedotto ed eccepito dall'operatore Tim.

Motivazione del provvedimento: A seguito dell'istruttoria condotta, l'istanza non può essere accolta, secondo quanto di seguito occorre evidenziare, come già asserito dall'operatore, che non è previsto alcun tipo di indennizzo per la mancata/ritardata attivazione della domiciliazione bancaria e di conseguenza per il ritardato addebito delle bollette sul c/c dell'utente, in quanto tale fattispecie non è prevista dal Regolamento indennizzi, il quale non contempla aperture rispetto a fattispecie del genere, neppure in via analogica, in quanto non può configurarsi l'ipotesi della mancata o ritardata attivazione di un servizio accessorio di cui all'art. 4 comma 1 dell'All. A alla Delibera n. 347/18/CONS, atteso che l'attivazione della domiciliazione bancaria non può rientrare in alcun modo tra i servizi accessori così come definiti dall'Agcom all'art. 1 lett. m) del Regolamento indennizzi quali "i servizi di comunicazione elettronica aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione" (Vedi a tale proposito Delibere n. 37/20 e n. 48/20 Co.re.com. Abruzzo – Delibera n. 14/2023 Corecom Calabria. Inoltre, vi è da dire che l'istante era a conoscenza dell'attivazione del suddetto servizio in quanto, come dimostrato dall'operatore a pag 11 del contratto, lo stesso dichiarava di accettare e di aver preso visione delle condizioni contenute nei profili commerciali relativi ai servizi/prodotti dallo stesso debitamente scelti. Appare evidente che la contestazione dell'utente circa l'attivazione illegittima del suddetto servizio è del tutto infondata così come sono da rigettare le altre eccezioni.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX, del 09/01/2025, 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
Vincenza Vassallo