

**DELIBERA N. 34/2024/DEF**

**XXX XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/687504/2024)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 12/11/2024;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 21/06/2024 acquisita con protocollo n. 0173756 del 21/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



## 1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 21 giugno 2024, nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), la sig.ra XXX XXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), lamenta quanto segue: "L'istante è titolare di un contratto Tim relativo all'utenza n. XXXXXX, pattuito telefonicamente a maggio 2023. Il contratto prevedeva l'attivazione del piano tariffario "Promo Milano" per l'utenza fissa e 4 SIM, al costo di € 24,90 per l'utenza fissa con chiamate a consumo e il modem rateizzato in 48 rate, oltre a 4 amplificatori di segnale per usufruire dei servizi in tutta la casa. Per le utenze mobili si era pattuito un costo una tantum all'attivazione per poi diventare gratuite. Invero, fin dalla prima fattura, Tim applicò un piano tariffario differente, ossia l'importo di € 24,90 per l'utenza fissa e solo una SIM al costo di € 21,99. Si precisa, inoltre, che TIM non ha mai provveduto alla consegna dei 4 dispositivi di amplificazione. L'istante inviò reclamo scritto, il 26.9.2023, rimasto privo di effettivo riscontro".

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste:

- 1) chiusura contratto in totale esenzione costi;
- 2) rimborso delle somme corrisposte in eccedenza rispetto a quanto pattuito per le utenze mobili (€ 200,00);
- 3) indennizzo per l'attivazione di un piano tariffario non richiesto/differente;
- 4) indennizzo per il mancato riscontro al reclamo.

Con nota di replica alla memoria depositata da parte avversa, l'Istante ribadiva il mancato riscontro al reclamo del 26/09/2023, precisando che la presunta comunicazione prodotta da Tim, "è totalmente priva di qualsiasi elemento probatorio relativo all'effettivo invio/consegna della stessa all'utente".

Ribadiva altresì la contestazione circa la fatturazione della linea mobile, "in quanto non corrispondente a quanto indicato nel contratto allegato dall'operatore".

## 2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore riferisce quanto segue:

- a seguito di verifiche eseguite dal reparto competente Tim, risulta che l'utenza fissa n. XXXXXX sia stata attivata a seguito di un rientro in Tim datato 7.6.2023 con la contestuale attivazione del profilo commerciale "Tim Wifi Power Smart", il quale non conteneva l'attivazione della presunta (e recisamente contestata) "Promo Milano";

- in data 7.6.2023 veniva attivata, tramite il canale Telesales, l'offerta TIM UNICA POWER collegata alla soprarichiamata utenza fissa, il cui canone pari ad € 0,90, risultava essere pienamente conforme a quanto prospettato dal Gestore, il quale aveva altresì espressamente previsto la durata della citata offerta;

- al reclamo avversario, Tim già in data 28.10.2024 forniva riscontro in cui confermava la piena correttezza di quanto contrattualizzato e fatturato dal Gestore;

- sebbene controparte sostenga la presenza di ulteriori quattro linee mobili, di tanto non vi è alcuna evidenza. L'unica linea mobile attiva e relativa all'istante, infatti, è la linea n. XXXXXX, rispetto alla quale veniva attiva l'offerta Unlimited UP a partire dal

5.9.2022 con un canone mensile pari ad € 23,98. Tale offerta prevedeva un canone mensile pari ad € 21,99 fino al mese di settembre 2023 che, a seguito di legittima rimodulazione tariffaria operata da Tim, passava ad avere un costo di € 23,98 mensili;

- circa la presunta mancata consegna dei quattro amplificatori, non vi è alcun elemento probatorio da cui desumere un inadempimento di TIM;

- si precisa la presenza di un insoluto pari ad € 151,54 che dovrà essere integralmente saldato da controparte.

L'Operatore, sulla base di quanto affermato, chiede il rigetto integrale delle richieste avanzate dalla parte istante.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS).

Nel merito, le richieste dell'istante possono essere accolte solo parzialmente.

Quanto alla richiesta di indennizzo per applicazione di un piano tariffario diverso da quello voluto dell'Utente, la stessa va rigettata. Parte istante lamenta, la mancata applicazione dell'offerta "Promo Milano", tuttavia, nulla allega a riprova della circostanza dedotta. Dalla documentazione depositata da entrambe le parti si evince infatti che la sig.ra XXX nel giugno 2023 aveva aderito all'offerta TIM WiFi Power Smart FIBRA al costo mensile di € 24.90; al contrario, non vi è in atti alcun documento da cui desumere la richiesta di adesione alla diversa offerta "Promo Milano".

La condotta dell'Operatore non appare pertanto censurabile nei termini indicati dall'Utente, non ravvisandosi nella stessa alcun profilo di inadempimento contrattuale.

Va del pari rigettata la richiesta chiusura del contratto in totale esenzione costi.

Sul punto si rileva come non emerga una comunicazione di recesso già effettuata dall'Istante e a cui l'Operatore risulti non avere dato corso. La cessazione del contratto (ai costi eventualmente previsti dal contratto) dovrà pertanto essere richiesta dall'utente attraverso gli opportuni canali messi a disposizione dell'Operatore.

Risulta invece meritevole di accoglimento la richiesta di rimborso/storno di quanto fatturato in ordine alla linea mobile. L'utenza n. XXXXXXXXX risulta compresa nell'Offerta TIM UNICA che, come precisato in fattura, "consente, mediante il servizio 'Ricarica Automatica di TIM UNICA', attivato su tutte le linee telefoniche di rete mobile facenti parte di TIM UNICA Power, di addebitare, sulla medesima fattura della linea fissa, le ricariche destinate al pagamento degli importi relativi alle offerte attive sulle stesse linee mobili". Tuttavia, TIM non ha fornito prova della correttezza della c.d. 'Ricarica automatica', applicata sulla base dell'offerta Unlimited UP, e attivata, a dire dell'Operatore, a partire dal 5 settembre 2022 ad un costo mensile di € 21,99 (poi rimodulato, nel settembre 2023, in € 23,98 mensili).

Tali importi andranno pertanto stornati o rimborsati a partire dalla prima fattura prodotta dall'utente, n. XXXXXX del 16/10/2023 sino alla fattura n. XXXXXX del 16/06/2024 (l'ultima a contenere l'addebito per la linea mobile).

Va infine accolta la richiesta relativa alla mancata risposta al reclamo del 26 settembre 2023, atteso che non risulta prova del corretto invio del riscontro prodotto dall'Operatore. L'istante avrà pertanto diritto all'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1, del c.d. Regolamento sugli Indennizzi (all. A alla del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.) nella misura massima di € 300,00.

### **DELIBERA**

**1.** Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla sig. XXXX XXXX nei confronti di Tim S.p.a. La società TIM s.p.a. è tenuta a: 1) stornare e/o rimborsare gli importi addebitati a titolo di "Ricarica automatica" relativa all'utenza mobile n. XXXXXX, esposti nelle fatture emesse a partire dalla n. XXXXXXXX del 16/10/2023 sino alla n. XXXXXXXX del 16/06/2024 (e in caso di rimborso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo); 2) corrispondere in favore dell'Istante l'importo di € 300,00 (oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo). La società TIM s.p.a. è inoltre tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica alle parti.

**2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

**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 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 12 novembre 2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi