

DETERMINA 4 Fascicolo n. GU14/786081/2025

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 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;

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l'incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: "Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione";

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 23/10/2025 acquisita con protocollo n. 0267408 del 23/10/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 056547xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito, per brevità, Tim, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“il giorno 17 agosto contattai il servizio Tim per avere assistenza per disservizio sulla rete internet, l’operatore senza il mio consenso ha aperto la segnalazione come professionale senza avere il mio consenso e senza una registrazione che accertava che volevo proseguire l’intervento...Dopo qualche giorno ricontattai la Tim e l’operatore mi disse che avevo aperto l’assistenza a pagamento, infatti sono qui per avere aiuto e non pagare i 30€...Un’altra anomalia l’ho riscontrata anche per l’aumento di 3 € da un po’ di mesi, quando feci il contratto con Tim il prezzo era bloccato per sempre, quindi voglio il mio denaro del aumento ed avere il servizio come quando feci il contratto”.

Con nota del 24 ottobre 2025 tramite Conciliaweb chiedeva informazioni in merito alla restituzione del modem che restituiva successivamente.

In data 25 settembre 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

i) “nessuna spesa di 30€ per assistenza professionale e nessun aumento per la rete internet fissa...In pratica tutto deve tornare nella normalità senza costi aggiuntivi...Per questo giorno il rimborso deve essere 40€ se poi aumenta i mesi si dovrà valutare in futuro il danaro che mi spetta”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, ha eccepito che:

“le contestazioni e richieste dell’istante sono infondate per i seguenti motivi. Si tratta infatti di contestazioni generiche e non circostanziate dal momento che non viene nemmeno specificato quale sarebbe il contratto oggetto di contestazione e da che data sarebbe il decorso il lamentato aumento”.

“Circa l’asserito addebito di Euro 30 per assistenza tecnica anche in questo caso si tratta di contestazione generica non venendo nemmeno specificato in quale documento/fattura sarebbe avvenuto tale addebito”.

L’operatore ha poi concluso per il rigetto dell’istanza.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte nei termini di seguito indicati.

In via preliminare:

- si precisa che l'oggetto del presente procedimento attiene al disservizio subito dall'utente circa l'addebito di un servizio di assistenza a pagamento e l'aumento del canone di 3 euro mensili. Per quanto concerne le contestazioni relative al modem essendo queste formulate per la prima volta in sede di definizione della controversia, non sono supportate dal prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione e, pertanto non possono essere oggetto di disamina. Infatti, in base al principio di obbligatorietà della fase conciliativa, occorre che le questioni in discussione siano le medesime - in sede di conciliazione e in sede di definizione - poiché diversamente, ammettendo l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il predetto principio (*ex plurimis*, delibere 43/23/CIR 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR).

Nel merito.

Sull'addebito di un servizio di assistenza a pagamento.

L'istante ha dedotto di avere subito, l'addebito di 30 euro a fronte una richiesta di supporto per un disservizio classificata dall'operatore come assistenza professionale.

Di contro, l'operatore Tim ha dedotto la genericità della contestazione e la mancata indicazione della fattura da cui risulterebbe l'addebito dei 30 €.

La doglianza è fondata nei termini che seguono.

In via generale, si rileva che, a fronte della contestazione dell'utente circa l'attivazione di un servizio, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva del consenso esplicito dell'utente.

La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. “*attivazioni di servizi non richiesti*” o “*prestazioni non richieste*”, previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 98 e segg.).

Nel caso di specie, l'istante ha dichiarato di avere contattato l'operatore “*per avere assistenza per disservizio sulla rete internet*” poi invece addebitato come per assistenza professionale. A fronte di detta contestazione, l'operatore avrebbe dovuto provare la volontà dell'utente di attivare un servizio professionale producendo idonea documentazione (quale ad esempio la registrazione della richiesta d'intervento) nonché di avere fornito precisa indicazione che il servizio richiesto era a pagamento con indicazione del relativo costo.

Nel merito, la società Tim non ha addotto alcuna evidenza probatoria a sostegno della correttezza della propria condotta, non ottemperando, pertanto, all'onere probatorio su di essa gravante ai sensi dell'art. 1218 c.c. e del costante orientamento di questa Autorità.

Quindi, per le considerazioni sopra evidenziate, l'operatore Tim può ritenersi responsabile per l'attivazione non richiesta del servizio di assistenza professionale relativo all'utenza n. 056547xxxx.

Al riguardo, in merito alla attivazione di servizi non richiesti, l'art. 9 del vigente regolamento sugli indennizzi dispone che “*nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo*

degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a 5 euro per ogni giorno di attivazione”.

Pertanto, in accoglimento della doglianza deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno/rimborso della somma fatturata a titolo di assistenza telefonica a pagamento, ovvero assistenza professionale relativamente all'utenza n. 056547xxxx.

Viceversa, non può essere riconosciuto all'istante alcun indennizzo per attivazione di servizi non richiesti ai sensi dell'art. 9 del Regolamento sugli indennizzi, atteso che, nel caso di specie, trova applicazione la preclusione di cui all'art. 13, comma 1, del citato regolamento secondo cui *“il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente”* e, nel caso di specie, si osserva che non risulta agli atti la prova che l'istante abbia inviato reclami all'operatore in costanza di disservizio.

Sull'aumento del canone di 3 euro mensili.

L'istante lamenta un aumento del canone pari a € 3 mensili, sostenendo che il precedente contratto TIM prevedeva un prezzo “bloccato per sempre” e che nessuna comunicazione dell'aumento sarebbe stata fornita.

Di contro, l'operatore eccepisce che la genericità della contestazione, non circostanziata *“dal momento che non viene nemmeno specificato quale sarebbe il contratto oggetto di contestazione e da che data sarebbe il decorso il lamentato aumento”*.

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

Al riguardo si rileva che l'istanza sul punto risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Infatti, l'istante lamenta di avere riscontrato *“l'aumento di 3 € da un po' di mesi”* senza peraltro indicare un preciso periodo di riferimento.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati e attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile/rimborsabile, non può che risultare impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata del disservizio lamentato.

DETERMINA

- Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) in parziale accoglimento dell'istanza del 23/10/2025, è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa - contabile dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) della somma fatturata a titolo di assistenza telefonica a pagamento, ovvero assistenza professionale relativamente all'utenza n. 056547xxxx.

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

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)