

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/740061/2025****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX****XXXX - 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";

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. 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 la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

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

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

VISTA l'istanza dell'utente XXXXX XXXXX, del 12/03/2025 acquisita con protocollo n. 0063666 del 12/03/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 12 marzo 2025, il sig. XXX XXX (di seguito, anche solo Utente od Istante), presentata nei confronti di TIM Spa (da qui in avanti anche solo l'Operatore) espone quanto segue: "A gennaio 2025 ricevo fattura del mese di dicembre 2024 con addebito non riconosciuto di circa 15 euro per 'Servizio abbonati Covisian' (era già capitato altre volte). Non avendo mai richiesto questo servizio, scrivevo in data 22/01/25 una mail al servizio cliente 187 per chiedere la disattivazione di questi numeri a sovrapprezzo. Non ricevendo riscontro chiamavo una prima volta e l'operatore Tim mi diceva che loro non potevano fare niente, ma di chiamare direttamente la società Covisian SPA. Chiamavo successivamente la Società Covisian e mi viene detto che non era un problema di loro competenza, ma di chiamate Tim. Richiamavo nuovamente Tim e questa volta l'operatore che mi risponde mi dice che l'unico modo per disattivare questi servizi è di fare richiesta a Tim e che mi sarebbe costato una quota fissa, oltre a un canone mensile per avere un codice di disattivazione. In data 22/01/25 sollecitavo a mezzo mail la Tim per avere chiarimenti, risposte scritte e ufficiali, ma senza

avere nessun riscontro”. Sulla base di quanto lamentato, l’Istante formula le seguenti richieste: “disattivazione servizi a pagamento Covisian; rimborso di € 20,00”. Con replica alla memoria difensiva di controparte, l’Istante ribadiva di non avere mai richiesto il servizio a sovrapprezzo e di non comprendere la ragione per cui, per ottenerne la rimozione, sarebbe obbligato a corrispondere un costo di disattivazione di € 13,86, oltre a un canone di servizio di € 2,38 al mese.

Nella memoria ritualmente depositata, l’Operatore espone quanto segue: - l’istante lamenta l’addebito da parte di TIM della somma di € 15,00 a titolo di “Servizio Elenco Abbonati di Covisian S.p.A” nella fattura di dicembre 2024 e chiede la disattivazione del predetto servizio; - il servizio contestato è fornito a pagamento da una società esterna che l’utente può contattare dalla propria linea fissa e per il quale riceve l’addebito in Fattura; - come indicato sul sito dedicato [www.1254.it](http://www.1254.it), 1254 “è il servizio offerto dalla società Covisian S.p.A. per fornire informazioni sui recapiti degli abbonati non riservati presenti nell’Elenco telefonico. Il servizio offre informazioni relative a: - Numeri telefonici nazionali e internazionali di privati, professionisti, aziende, Pubblica Amministrazione, Numeri Utili, Numeri Verdi - Aziende, negozi ed esercizi commerciali della zona di interesse con la possibilità di ricercarli attraverso l’insegna, il tipo di attività, svolta o i marchi trattati - Farmacie (turni e orari di apertura) - Cinema (programmazione della sala più vicina, titoli e genere dei film, trama, orari degli spettacoli) - Ristoranti, pizzerie, enoteche, paninoteche, fast food e catering: informazioni aggiuntive quali il tipo di cucina, il giorno di chiusura, le modalità di pagamento - Alberghi, pensioni, agriturismi e campeggi: informazioni su categoria, prezzi delle camere, disponibilità e offerte last minute in Italia e all’estero con la possibilità di prenotare il tuo soggiorno direttamente al telefono”; “la chiamata inizia ad essere tariffata a valle della fonia iniziale gratuita che comunica i costi, dal momento in cui il servizio “risponde”. Importo massimo addebitato corrispondente a 10 minuti di chiamata pari a 12,5 euro (Iva esclusa). Chiamata da Fisso TIM: Il costo del servizio e dell’eventuale trasferimento di chiamata è di 0.36 euro alla risposta più 1.56 euro al minuto di euro iva inclusa”; - al fine di non incorrere più in tali addebiti il cliente può decidere di attivare il servizio di autodisabilitazione con codice personale che prevede: Contributo di attivazione: € 13,86 (IVA compresa) Canone abbonamento mensile: € 2,38 (IVA compresa). Alla luce di quanto esposto, l’Operatore, rilevata la correttezza del proprio operato, ritiene che alcun rimborso sia dovuto all’utente.

In linea generale, 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 di cui all’Allegato A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come da ultimo modificato dall’Allegato B alla Del. 194/23/CONS (c.d. Regolamento di procedura). Sulla base dell’istruttoria condotta le richieste dell’istante possono essere accolte solo parzialmente. Oggetto dell’istanza qui in decisione è il contestato addebito per il servizio a sovrapprezzo “Servizio Elenco Abbonati di Covisian S.p.A.” esposto nella fattura n. XXXXXXXX del 16 dicembre 2024, servizio che l’utente sostiene di non avere mai richiesto e di cui lamenta l’impossibilità di disattivazione gratuita: infatti, secondo quanto appreso dall’operatore TIM, il servizio può essere disattivato solo mediante il pagamento di un importo una tantum e di un canone mensile. Preliminarmente, si precisa che il servizio “Informazioni elenco abbonati” - già offerto da TIM alla propria clientela attraverso il n. 1254 - è ora offerto dalla società Covisian, e può essere fruito, sempre utilizzando il n. 1254, sia da rete fissa che da rete mobile di qualunque gestore, alle tariffe indicate sul sito dedicato. Quale servizio a sovrapprezzo, è soggetto alla disciplina dettata dal Decreto del Ministro delle Comunicazioni del 2 marzo 2006, n. 145, contenente il “Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo”, dalla delibera Agcom n. 418/07/CONS, recante “Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell’utenza” (poi integrata dalla delibera 201/08/CONS (a Modifica del paniere delle numerazioni di cui all’Allegato 1 alla delibera 418/07/CONS), dalla delibera 600/09/CONS, recante “Ulteriori disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell’utenza”, nonché dall’ allegato A alla delibera 8/15/CIR (“Disciplina attuativa del piano di numerazione nazionale”). Dall’analisi della normativa sopra richiamata, emerge che le numerazioni che offrono il servizio informazione abbonati (quale il n. 1254) non rientrano tra quelle soggette al blocco permanente di chiamata (di cui al “paniere” previsto dall’allegato A alla delibera 418/07/CONS, come da ultimo modificato dalla 201/08/CONS), né rientrano tra quelle assoggettabili a blocco selettivo di chiamata offerto gratuitamente dagli operatori in base all’art 2 dell’all. A alla del. 418/07/CONS (a mente del quale “Gli operatori della telefonia fissa offrono gratuitamente agli abbonati, a richiesta, almeno le opzioni dello sbarramento selettivo di chiamata di cui all’articolo 1, lettere l) e n), nonché, nei casi previsti dal decreto ministeriale n. 145/06, l’opzione di cui all’articolo 1, lettera m)”). Per espressa previsione dell’art. 19, comma 1, del citato Decreto Ministeriale

2 marzo 2006, n.145, infatti, “I fornitori di servizi di comunicazione elettronica offrono ai propri abbonati l’opzione del blocco selettivo di chiamata associata ai servizi di sovrapprezzo, ad esclusione di quelli relativi ai servizi di informazione abbonati, forniti attraverso le specifiche numerazioni”. Alla luce di tale disciplina non è possibile dunque accogliere la richiesta dell’utente di ordinare a TIM la disattivazione del servizio di “Informazioni elenco abbonati”, fruibile utilizzando il numero 1254. La disattivazione di tale numerazione potrà essere effettuata su richiesta dal sig. XXX alle condizioni economiche attualmente previste (e indicate da TIM). Può invece essere accolta la richiesta di rimborso dell’importo, esposto nella fattura di dicembre 2024 e riferito a Servizio Elenco Abbonati di Covisian S.p.A. Preliminarmente, si evidenzia che negli ultimi anni sono aumentate le contestazioni relative ad addebiti presenti in fattura per i servizi a sovrapprezzo riconducibili al 1254 (e ad altre numerazioni 12XY) non richiesti né fruiti dai clienti. Nel caso che ci occupa, il sig. XXX afferma di non avere mai richiesto il servizio di informazione abbonati e sostiene di avere contestato il relativo addebito a TIM. Questa ultima circostanza non viene espressamente negata o confutata dall’Operatore nella propria memoria difensiva; dunque, in base al principio di cui all’art. 115 c.p.c., essa può essere considerata pacifica. Ciò premesso, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, l’emissione della fattura non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell’operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente (Cass., sent. n. 10313/2004); la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento non solo del contatore centrale ma la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella fattura telefonica. In mancanza di tali prove, l’utente ha diritto allo storno o al rimborso di quanto indebitamente pagato. Nel caso in esame, l’operatore non ha fornito prova del traffico fruito per il servizio a sovrapprezzo fatturato. Pertanto, stante l’avvenuta contestazione del costo addebitato in fattura per il servizio a sovrapprezzo e in mancanza della prova, da parte dell’Operatore, della correttezza dei dati di traffico posti alla base di tale addebito, si ritiene che l’Utente abbia diritto al rimborso di € 14,64 esposto sulla fattura n. XXXXXX del 16 dicembre 2024, riferito a “Servizio Elenco Abbonati di Covisian S.p.A.”.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 12/03/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell’istante l’importo di € 14,64 esposto sulla fattura n. XXXXXX del 16 dicembre 2024, riferito a “Servizio Elenco Abbonati di Covisian S.p.A.”, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell’istanza sino al saldo effettivo. La società TIM s.p.a. è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica.

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  
ROBERTO SAINI