

alla tariffa a consumo. In data 13/02/2025, tramite portale dedicato, veniva richiesto il cambio profilo, successivamente attivato in data 14/02/2025. In data 25/02/2025, tramite ticket 52972, l'istante, causa ripensamento, richiedeva all'operatore il recesso dal servizio, sempre tramite apposito portale, e la riattivazione della precedente tariffa a consumo. In data 26/02/2025 il ticket veniva chiuso con esito negativo, atteso che il profilo a consumo richiesto non era più presente come offerta in commercio. L'istante chiedeva, pertanto, un indennizzo pari ad € 300,00, sia per l'impossibilità di riattivare il vecchio profilo, sia per l'impossibilità di attivare un qualsiasi altro profilo a consumo.

2. La posizione dell'operatore

la Telecom Italia S.p.A., con memorie depositate il 19.05.2025, chiedeva il rigetto di ogni richiesta di indennizzo e/o danni avanzata dall'utente, attesa la corretta gestione della pratica e l'assenza di condotte contrattuali inadempienti. Invero, secondo l'operatore, all'interno dell'informativa presente sul Portale era espressamente indicato "le offerte chiuse in commercializzazione non possono essere attivate dai dipendenti. Coloro che le abbiano già attivate, fino ad eventuale variazione di profilo, possono continuare a mantenerle, salvo diversa previsione". Inoltre, secondo l'operatore, nessun indennizzo può essere erogato all'utente, stante l'assenza di una precisa voce in tal senso all'interno del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non sono suscettibili di accoglimento per le motivazioni che seguono. In tema di obblighi informativi a carico degli operatori di comunicazioni elettroniche, la normativa regolamentare impone alle parti comportamenti diretti a garantire la massima trasparenza e chiarezza. Con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni l'articolo 4, Allegato A - delibera Agcom n. 179/03/CSP, statuisce che: "gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli"(delibera Agcom n. 32/21/CIR). Ne consegue che gli utenti hanno diritto a essere informati in modo chiaro, esatto e completo: in tal modo viene tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale (delibera Agcom n. 58/17/CIR). Nel caso in esame, dalla documentazione offerta dalle parti, emerge che l'operatore Telecom Italia S.p.A. ha correttamente adempiuto ai propri obblighi informativi attraverso la pubblicazione sul portale circa l'impossibilità di attivazione da parte dei dipendenti delle offerte non più

commercializzabili, tra cui l'offerta PROFILO A CONSUMO TIM TO POWER. Al contrario, l'istante non è riuscito a fornire adeguato supporto probatorio di quanto riferito, ovvero circa l'inesattezze delle informazioni ricevute dall'operatore del servizio clienti in merito alla possibilità di ripensamento e riacquisizione del vecchio profilo tariffario a consumo. Sul punto, è bene precisare che, in materia di onere della prova, la domanda dell'utente deve essere rigettata, qualora lo stesso non provi i fatti posti a fondamento della sua domanda la cui prova, tra l'altro, non può esser richiesta all'operatore. Infine, è doveroso precisare che nessuna voce di indennizzo è prevista nel Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancato rispetto e accettazione del ripensamento ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente [REDACTED], del 04/04/2025, per i motivi di cui in premessa. Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

2. 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.

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.

La Relatrice del Comitato
F.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
F.to Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
F.to Dott.ssa Vincenza Vassallo