

**DELIBERA N. 154/2024**

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA  
MOBILE)  
(GU14/617690/2023)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia dell'11/10/2024;

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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 29/06/2023 acquisita con protocollo n. 0174654 del 29/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento; PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Francesco Saverio Panza;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizi di telefonia mobile relativo all'utenza 348/\*\*\*\*337, rappresenta quanto segue: "Il sottoscritto ha stipulato contratto telefonico con questa Spett. Società di comunicazione con per il servizio voce e dati; fatto sta, che in data 16.12.2022, la Vs. società addebitava sull'utenza telefonica mobile numero 348/\*\*\*\*337, un costo pari di € 1,00=, a titolo di "offerta ricarica 5+". Detto costo non è ricollegabile ad alcuna richiesta di servizi, oltre tutto mai avanzata dall'intestatario della suddetta utenza telefonica mobile (COME RISULTA DAL MESSAGGIO DI RICHIESTA DI ATTIVAZIONE A CUI NON è STATO DATO RISCONTRO); per di più nessuna comunicazione informativa preventiva mi è mai giunta in merito all'attivazione unilaterale del servizio offerta ricarica 5+. Pertanto, considerato che è stato da Voi attivato arbitrariamente, un servizio accessorio mai richiesto dall'intestatario dell'utenza telefonica in questione, e che, quindi, l'addebito della somma di € 1,00= è immotivata, infondata nonché illegittima". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) fornire riscontro; II) riaccreditare sull'utenza telefonica n. 348/\*\*\*\*337, la somma di € 1,00, illegittimamente e arbitrariamente addebitata il 16.12.2022; III) disattivare il servizio offerta ricarica 5+; IV) corrispondere, a mezzo assegno circolare intestato all'utente Sig. \*\*\*\*\*, da inviare presso la mia residenza, la somma di € 550,00 a titolo di indennizzo per tutti i disagi patiti e patendi a causa del grave inadempimento contrattuale perpetrato nei suoi confronti dalla Vs. Società di Telecomunicazioni.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "in data 15/06/2019 l'utenza in contestazione viene attivata con offerta denominata "TIM Special x Te" (minuti e sms illimitati + 50 Gb traffico dati ogni mese al costo di € 9,99 detratti dal credito residuo della linea. In data 16/12/2022: il rinnovo automatico dell'offerta suindicata non va a buon fine, causa credito insufficiente sul numero per pagare il canone mensile. In pari data il cliente effettua le seguenti ricariche tramite canale tecnologico non bancario (ricevitorie/tabacchi). L'offerta "Tim Special x Te", in presenza del credito sufficiente al pagamento del canone, si rinnova regolarmente e, contestualmente, per effetto della ricarica eseguita da canale tecnologico, si attiva per due volte l'offerta "1 giorno senza limiti, addebitando, complessivamente, €2 sul credito residuo dell'utenza. 19-21/12/2022: vengono inviati due reclami pec identici per forma e contenuto, dall'avv.

De Giorgi per conto del cliente, contestando l'addebito di € 1,00 per le ricariche suindicate. I suddetti reclami vengono riscontrati a mezzo pec in data 21.12.2022. Nonostante la regolarità degli addebiti il servizio clienti accoglie il reclamo ed accredita la somma di € 2,00. È opportuno precisare che gli importi contestati da parte del cliente non corrispondono all'attivazione di servizi non richiesti, in quanto trattasi di una modalità di ricarica scelta dall'utente stesso, la ricarica +. Il procedimento della Ricarica + e quindi gli ammanchi di 1 e/o 2 euro sono superabili effettuando altri importi di ricarica o effettuando le stesse con canali alternativi a quelli scelti dal cliente per le ricariche contestate. I canali alternativi sono: l'app di tim; i negozi TIM; Canali tecnologici bancari. Si precisa che l'istante ha volontariamente effettuato la ricarica +, per cui le doglianze sollevate in questa sede sono infondate e pretestuose. È opportuno ribadire che all'istante è stato comunque predisposto in ottica di caring l'accredito della somma di € 2,00.". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

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

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). La richiesta sub II) risulta superata, avendo l'operatore provveduto a rimborsare la somma contestata, in ottica di caring. Nello specifico, tuttavia, la richiesta non può essere accolta, non ravvisandosi ragioni giustificative di un provvedimento di rimborso a fronte di una ricarica effettuata dall'utente medesimo, con utilizzo del servizio. La richiesta sub III) non può essere accolta, atteso che, come chiarito e documentato, non di servizio aggiuntivo si tratta, bensì di opzione di ricarica attivabile a scelta del cliente. La richiesta sub IV), stante anche il rigetto della domanda principale, non può essere accolta. Nel merito, la richiesta risulta comunque priva di qualsivoglia ragione a sostegno e, in ultima istanza, di causa petendi. Non si ravvisa, nella descrizione dei fatti, alcuna fattispecie riconducibile a ipotesi di indennizzo previste dall'All. A alla delibera n. 347/18/CONS, recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche".

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

- 1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.**

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.

Bari, 11 Ottobre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio  
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”  
Dott. Vito Lagona

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco