

**DELIBERA N. 18/2025**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / TIM XXX**

**(GU14/733162/2025)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 17/06/2025;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 10/02/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 10/02/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Settore, dott. Gino Passarini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 17/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 14/01/2025, l'istante, in data 10/02/2025, ha presentato istanza di definizione nei confronti di TIM, d'ora in poi TIM, dichiarando quanto segue.

“Il 1/8/24 richiedo al Servizio Clienti TIM cosa fosse ‘Contributo attivazione Checkup Sicurezza Light’ addebitato in fatt. 11/7/24 (con cadenza mensile e durata biennale) di €5,00+iva, compensato con ‘Bonus 24 Checkup Sicurezza Light’ accreditato in fattura x -€ 5,00 mens.+iva (lo stesso non alterava così l'importo complessivo della fattura mensile, costante e sempre = a €44,90, ingannando l'utente).

Neanche l'operatore TIM era in grado di chiarire cosa fosse tale ‘Contrib. attivaz.’, mai richiesto dall'utente, nè con quali modalità sarebbe stato attivato su linea 059226698 a sua totale insaputa.

L'utente ne chiedeva immediata cessazione senza addebito di costi a proprio carico, stante l'attivazione illegittima di TIM.

TIM non dava alcun seguito a tale 1°reclamo telefonico in quanto anche nella fatt. 11/9/24, sempre di €44,90, continuava a addebitare ‘Contrib.attiv. checkup Sicurezza Light n. 7/24’ di €5,00+iva relativo al mese di agosto.

L'utente inviava perciò nuovo reclamo con pec 10/9/24 ove reiterava richiesta di immediata cessazione del Contrib. 'senza applicazione di qualsiasi penale o balzello assurdo'.

Di nuovo TIM non riscontrava reclamo pec 10/9/24 e continuava a addebitare Cont. n. 8/24 relativo al mese di settembre in fatt. 10/10.

Infatti l'operat. Marco XXX interpellato il 26/9/24 comunicava che non risultava recepita da sistema alcuna ns. pec 10/9/24.

L'utente era costretto a inviare 3° reclamo con pec 26/9/24 x intimare la cessazione senza costi del servizio non richiesto.

Solo con mail semplice 7/10/24 TIM comunicava all'utente FINALMENTE la cessazione Servizio Contrib.attiv. dal 4/10/2024, seguito da una frase anodina circa una possibile richiesta fatt. a unica soluzione delle rate residue? (mai effettuata dall'utente).

Infine con fatt. 11/11/24 TIM addebitava n.16 Contrib.attivaz. da 9 a 24/24 con 1 solo Bonus x tot. € 91,5.

L'utente reclamava con pec 10/12/24 chiedendo immediata nota accredito/storno, cui non seguiva alcuna risposta TIM”.

In basi a tali premesse, l'istante ha richiesto:

“1) Richiesta Indennizzo (art. 9 Del. 347/18/CONS AGCOM) per unilaterale ed illegittima attivazione da parte di TIM del servizio Contributo attivazione Checkup Sicurezza Light sulla linea XXXXXX, non richiesto e mai autorizzato dall'utente, a far tempo da 1/2/2024 (fatt. del 10/4/24) al 4/10/2024 (gg. 247) euro 5,00 die X 247= euro 1.235,00;

2) Richiesta Indennizzo (art. 12 Del. 347/18/CONS AGCOM) per mancata risposta a reclamo telefonico del 1/8/2024: euro 300,00;

3) Richiesta Indennizzo (art. 12 Del. 347/18/CONS AGCOM) per mancata risposta a reclamo pec 10/9/2024: euro 300,00;

4) Richiesta Indennizzo (art. 12 Del. 347/18/CONS AGCOM) per mancata risposta a reclamo pec 26/9/2024 (su disattivazione senza costi servizio illegittimamente attivato): euro 300,00;

5) Richiesta Indennizzo (Art. 13, 7° c., Del. 347/18/CONS AGCOM) per illegittimo addebito di surrettizi costi di disattivazione non dovuti: in via analogica indennizzo giornaliero per casi similari o computato secondo equità;

6) Richiesta emissione da parte di TIM di nota di accredito e/o di storno contabile, e/o comunque di altro documento fiscalmente rilevante a fini iva, del credito inesistente di €. 91,50 (75,00+iva) relativo alla fattura del 11/11/2024;

7) Qualora TIM non provveda a nota accredito/storno di €. 91,50 su fatt. del 11/11/2024 a favore del sottoscritto utente entro il termine di definizione della presente controversia Richiesta Indennizzo (art. 12 Del. 347/18/CONS AGCOM) per mancata risposta a reclamo pec 10/12/2024: euro 300,00”.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 2.435.

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

Costituitosi con memoria del 26/03/2025, l'operatore ha chiesto il rigetto della domanda attorea, ritenuta inammissibile per i motivi che seguono.

“L'istante contesta l'attivazione a suo dire non richiesta del servizio gratuito ‘check up sicurezza light’ (...).

Il servizio di consulenza «Checkup Sicurezza Light», valido per 3 mesi dall'attivazione dell'Iniziativa, offre il supporto di uno Specialista per valutare il livello della sicurezza digitale del Cliente ed è un servizio opzionale gratuito in quanto il contributo di attivazione di € 120,00 (€ 5,00/mese x 24 mesi) viene azzerato dall'accredito di uno sconto del medesimo importo.

L'utente può attivare in autonomia il predetto servizio accessorio e pertanto non è necessaria la sottoscrizione di un contratto.

Come indicato nel riscontro di TIM del 7.10.2024, Check up sicurezza light è stato cessato in data 4.10.2024 dietro richiesta dell'utente.

Si conferma pertanto la correttezza dell'operato di TIM e che alcun storno o indennizzo è dovuto a parte istante.

Nella denegata e non creduta ipotesi in cui si dovesse ritenere che Checkup sicurezza Light sia stato attivato arbitrariamente da TIM (il che si contesta), è necessario evidenziare l'erroneità dei conteggi eseguiti da controparte per la richiesta di corresponsione di indennizzi.

Innanzitutto, come sopra anticipato, checkup sicurezza light è un servizio accessorio gratuito (i servizi principali, come da definizione della stessa delibera indennizzi, sono solo la fonia e il servizio dati), con la conseguenza che l'importo eventualmente riconosciuto al giorno a titolo di indennizzo dalla delibera è € 2,50 e non € 5,00.

Inoltre, come indicato dall'art. 13 della delibera indennizzi, nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente.

Nel nostro caso quindi, il dies a quo per il conteggio dell'indennizzo sarebbe l'1.8.2024 e non il 1.2.2024.

In ogni caso, in merito, si richiama quanto stabilito dall'art.14 c. 4 del Regolamento Indennizzi, il quale espressamente prevede che:

“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza”.

Nel caso di specie, come indicato dallo stesso utente, i primi addebiti/accrediti di Checkup sicurezza Light erano presenti già nel mese di febbraio 2024 ed il primo reclamo è dell'1.8.2024 e pertanto ben al di là dei 3 mesi previsti dal regolamento.

Preme altresì precisare che sino all'1.8.2024, tutte le fatture sono state saldate dall'utente senza alcuna obiezione e che, invece, secondo le Condizioni generali di abbonamento TIM, in caso di contestazioni sulle voci presenti in fattura, queste vanno esposte all'operatore mediante reclamo da inoltrare entro il termine di scadenza della fattura stessa.

Quanto all'asserita mancata risposta ai reclami dell'1.8.2024, 10.9.2024 e 26.9.2024, si evidenzia che secondo quanto indicato dal comma 2 dell'art. 12

“L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”

e che, pertanto, non è possibile riconoscere più volte l'indennizzo ivi previsto per reclami che hanno ad oggetto la stessa contestazione.

Si evidenzia altresì che, come da carta dei servizi, TIM ha 30 gg per rispondere ai reclami inoltrati all'utente e che, come la Sig.ra XXX ha confermato nel Gu14, Tim in data 7.10.2024 ha riscontrato l'istante confermando la cessazione del servizio accessorio Checkup sicurezza Light e la correttezza dell'attivazione.

Infine, si rileva che non esiste un indennizzo per illegittimo addebito di surrettizi costi di disattivazione non dovuti.

Inoltre, per pacifico orientamento di Agcom, in caso di addebiti rivelatesi illegittimi, si ritiene che non ci sia un pregiudizio dell'utente tale da giustificare l'applicazione di un indennizzo e che sia sufficiente lo storno o il rimborso degli importi contestati.

Situazione amministrativa: € 142,50”.

### 3. La replica dell'istante

In data 14/04/2025, l'istante ha replicato alla memoria dell'operatore esponendo quanto segue.

“Sull'AN

Si cerca ora da parte di TIM di dire, finalmente, per la prima volta (da quando è iniziata tutta questa storia) che cosa sarebbe il cd. 'Checkup Sicurezza Ligh' (oggetto del tutto ignoto persino al Servizio clienti TIM che nel corso delle varie telefonate intercorse mai è riuscito a spiegare cosa in realtà fosse); viene scritto in memoria che il Checkup Sicurezza Light sarebbe un 'servizio di consulenza' (sic!) che 'offre il supporto di uno Specialista per valutare il livello della sicurezza digitale del Cliente' .....; parole, all'evidenza, del tutto vuote di contenuto e significato (quando, dove e come l'utente potrebbe usufruire di tale fantomatico servizio di consulenza? Quando, dove e in cosa si tradurrebbe il supporto del cd. Specialista? ... ecc. ecc. boh nessuno lo sa...).

Così come è veramente assurdo asserire che il Checkup Sicurezza Light 'è un servizio opzionale gratuito (SIC!) in quanto il contributo di attivazione di €. 120,00 (€.5,00/mese x 24 mesi) viene azzerato dall'accredito di uno sconto del medesimo importo'; il Checkup Sicurezza Light di TIM è, infatti, un servizio talmente gratuito che alla sottoscritta utente (come a molti altri malcapitati), dopo che ne aveva chiesto la immediata rimozione (non avendolo mai voluto attivare... anzi non sapendo nemmeno che le fosse stato attivato), TIM ha addebitato con la fattura Novembre 2024 del 11/11/2024 la bellezza di €. 91,50 a tale titolo! Se ciò vuol dire che è un servizio gratuito... in tutta onestà non capiamo dove starebbe la differenza rispetto a un servizio a pagamento!

TIM scrive nella memoria che 'l'utente può attivare in autonomia il predetto servizio accessorio e pertanto non è necessaria la sottoscrizione di un contratto' e contesta che Checkup Sicurezza Light 'sia stato attivato arbitrariamente da TIM'.

Qui vi è una completa confusione di piani ed un evidente, illegittimo, tentativo di inversione delle regole sull'onere della prova.

Non sarà forse necessaria la sottoscrizione di un contratto, ma peccato che è pur sempre TIM che -a fronte della precisa contestazione dell'utente- deve dare la prova dell'avvenuta attivazione del servizio Checkup Sicurezza Light su iniziativa dell'utente (prova che non viene e non è mai stata fornita da TIM nel presente caso): non è certo l'utente che deve dimostrare di non aver attivato il servizio Checkup Sicurezza Light bensì proprio ed esattamente il contrario!

TIM ha attivato un servizio (a suo dire gratuito) mai richiesto dall'utente, lo ha cessato dopo innumerevoli richieste e solleciti dell'utente (che non ne voleva sapere di avere un servizio ignoto e non voluto), servizio che dopo la cessazione si è rivelato essere tutt'altro che gratuito trasformandosi in profumata richiesta di pagamento da parte di TIM all'utente...: se tutto ciò consente di affermare 'la correttezza dell'operato di TIM'... alziamo le mani perché, a questo punto, vale veramente tutto e gli Operatori telefonici possono tranquillamente fare tutto quello che par loro a discapito degli utenti!

Sul QUANTUM dell'indennizzo

E' infondata l'affermazione che Checkup Sicurezza Light sia un servizio 'accessorio'.

A norma dell'art. 1 del Regolamento Indennizzi (contenente le Definizioni), nel 1° c. lett. m) si definiscono 'servizi accessori' 'i servizi di comunicazione elettronica aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione'.

Ora, stando alla stessa definizione data da TIM in memoria, il Checkup Sicurezza Light non è un servizio di comunicazione elettronica bensì un servizio di consulenza: perciò NON E' AFFATTO UN SERVIZIO ACCESSORIO.

L'importo giornaliero dell'indennizzo dovuto ex art. 9 della Delibera è quindi di €. 5,00 e non 2,50 (comma 1°).

E' del tutto infondato ed inconferente, oltre che assolutamente scorretto ed in mala fede, il richiamo all'applicazione dell'art. 14, 4° c., del Regolamento, circa la esclusione dell'indennizzo in caso di mancata segnalazione del disservizio entro tre mesi da parte dell'utente.

Innanzitutto la norma richiede che la segnalazione del disservizio da parte dell'utente debba intervenire 'entro 3 mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza': termine che, nel caso, di specie è stato assolutamente rispettato dal momento che la sottoscritta utente ha potuto realizzare ed è venuta ad effettiva conoscenza di quanto operato da TIM sulla propria utenza soltanto al momento della telefonata al Servizio clienti dell'1/8/2024, ove ha richiesto chiarimenti e le è stato spiegato quanto effettuato dall'Operatore, sporgendo quindi, seduta stante, immediato e contestuale reclamo.

Né può, sensatamente, appellarsi alla dicitura 'o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza': ciò in primis poiché l'utente (la cui buona fede è stata del tutto 'sorpresa' e tradita da TIM) non era certamente tenuto a prevedere e a dover verificare la tenuta di una pratica commerciale scorretta e di un illegittimo comportamento da parte del proprio operatore, quale la attivazione surrettizia e non richiesta di un servizio; e, in secondo luogo, anche perché TIM ha posto in essere, scientemente, artifici atti a far sì che l'utente/consumatore non fosse in grado di percepire con immediatezza il disservizio in oggetto (consistente nell'attivazione non richiesta né

mai voluta del cd. servizio C.S.L.): si allude al trucchetto della compensazione in fattura dell'addebito del rateo contribuito di attivazione con l'accredito di un rateo bonus di pari importo, in modo da non determinare alcuna variazione dell'importo finale della bolletta.

Infine risulta, comunque, anche falsa e fuorviante l'affermazione di controparte che i primi addebiti/accrediti di Checkup Sicurezza Light 'erano presenti già nel mese di febbraio 2024'.

Come risulta chiaramente dalle fatture prodotte in atti il 1° Contributo di attivazione del servizio C.S.L. 1/24 è stato inserito nella Fattura marzo 2024 scadente il 10/4/2024.

Le fatture, nel caso di specie, vengono inviate in forma cartacea a mezzo servizio postale ordinario perché l'utente non ha aderito alla modalità di invio telematica (tanto che gli vengono addebitati € 3,90 cadauna per 'servizio di produzione e invio fattura') e con tale sistema arrivano sempre all'utente al limite della data di scadenza (spesso anche dopo).

Le 3 fatture successive (aprile 2024 scadente 13/5/2024, maggio 2024 scadente 10/6/2024, giugno 2024 scadente 11/7/2024) sono state pagate senza obiezioni perché tutte di importo pari a €. 44,90 (assolutamente identico a quello che è sempre stato) e quindi non si capisce che cosa avrebbe mai dovuto contestare l'utente (??); le Condizioni generali prevedono sì di reclamare una voce presente in fattura che non si intende pagare prima del termine di scadenza della fattura stessa: ma nel caso di specie non vi era alcuna somma da non pagare!

Confidiamo che non potranno essere avallate dall'Autorità simili, aberranti e distorte, letture dell'art. 14, 4° c., Regolamento.

Infine, quanto al numero dei reclami proposti dall'utente e non risposti da TIM, si sottolinea e ribadisce nuovamente che per ognuno di essi spetta un autonomo indennizzo, giacché NON si tratta di reclami riconducibili al medesimo disservizio.

I vari reclami 1/8/2024, 10/9/2024, 26/9/2024 sono stati via via presentati dall'utente ogni volta a fronte di una nuova fattura mensile emessa da TIM (rispettivamente fattura Luglio 2024, scadente il 10/8/2024, fattura Agosto 2024, scadente il 9/9/2024, fattura Settembre 2024, scadente l'11/10/2024).

L'operatore NON ha volutamente dato riscontro ai primi due reclami 1/8/2024 e 10/9/2024 della sottoscritta (relativi alla disattivazione immediata del servizio C.S.L.) e ha riscontrato, con la e-mail 7/10/2024, in maniera soltanto parziale, surrettizia e non dirimente il reclamo 26/9/2024 (avente ad oggetto la NON DEBENZA DI COSTI per la disattivazione del servizio C.S.L.).

Anche il reclamo 10/12/2024 ha ad oggetto un autonomo e diverso disservizio, quale l'indebito inserimento in fattura di voci indebite per €. 91,50 e la mancata emissione di nota accredito/storno contabile).

Circa la situazione amministrativa riportata in memoria TIM (con saldo a debito dell'utente di €. 142,50) la stessa risulta del tutto inveritiera: il saldo di €. 91,50 di cui alla fattura dell'11/11/2024 è rappresentato dalle voci contestate (n. 16 Contributi di attivazione C.S.L. non dovuti) oggetto del presente procedimento e il saldo di €. 51,00 di cui alla fattura dell'11/2/2025 risulta inesistente, essendo la fattura medesima stata regolarmente pagata con bonifico valuta 13/3/2025.

Si insiste pertanto per l'accoglimento integrale delle conclusioni e richieste di cui a Memoria difensiva introduttiva 10/2/2025”.

#### **4. Motivazione della decisione**

L'istante lamenta l'attivazione non richiesta del servizio denominato “Checkup sicurezza light” sull'utenza XXXXXX facendo richiesta di storno e di indennizzi a vario titolo.

Di contro, l'operatore conferma la correttezza del proprio operato eccependo sia la tardività dei reclami che i criteri - interpretativi e di calcolo - applicati dall'istante in relazione agli indennizzi richiesti.

Alla luce dell'istruttoria compiuta, le richieste dell'istante vengono parzialmente accolte come nel seguito.

Sulla richiesta di storno.

In primis, occorre richiamare quel consolidato orientamento per il quale, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass., SS.UU., n. 13533 del 30 ottobre 2001; Cass. 9 febbraio 2004 n.2387; 26 gennaio 2007 n.1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953; 3 luglio 2009 n. 15677 e, da ultimo, Cass., Sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936),

“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di

dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile, ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”.

Inoltre, giova richiamare l'art. 2, comma 2, lettera c), del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello “ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità” nei rapporti di consumo.

Ancora, la delibera Agcom n. 179/03/CSP, allegato A), all'art. 4 evidenzia 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”.

Ne consegue che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto ad una scelta consapevole.

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'istante, l'onere gravante sull'operatore non risulta essere stato assolto, non avendo TIM dimostrato in alcun modo la volontaria attivazione del servizio qui in contestazione da parte dell'istante, né che quest'ultimo sia stato informato della stessa.

Non si ritiene, infatti, idoneo ad assolvere il predetto onere informativo il mero, seppur integralmente scontato, addebito in fattura.

In base a tanto, TIM provvederà alla regolarizzazione della posizione economico-contabile dell'istante, attraverso lo storno degli importi addebitati nella fattura XXXXXX dell'11/11/2024 per il servizio “Contributo attivazione Checkup Sicurezza Light”, detratto quanto in essa accreditato a titolo di “Bonus 24 mesi Checkup Sicurezza Light”.

Sulle richieste di indennizzi per attivazione non richiesta, mancata risposta a reclami, addebito di surrettizi costi di disattivazione.

Atteso che, a fronte dell'attivazione non richiesta di febbraio 2024, l'istante sporgeva reclamo telefonico il successivo 1 agosto ed il servizio veniva disattivato il 4 ottobre, TIM sarà tenuta a liquidare l'indennizzo di cui all'art. 9, comma 2 (servizio accessorio), in combinato disposto con l'art. 13, comma 1, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS nella misura di euro 160,00 (euro 2,50 x 64 giorni).

Inconferente, pertanto, è risultato il rilievo di TIM secondo cui il reclamo di agosto sarebbe stato proposto tardivamente rispetto alle previsioni dell'art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS non potendosi ritenere, alla luce di tutte le circostanze che compongono il caso di specie, che l'istante abbia tenuto una condotta non conforme a quel criterio dell'ordinaria diligenza richiesto dalla norma appena citata.

Non risulta, difatti, che l'utente sia stato informato nell'immediatezza dell'attivazione (non risultano SMS o notifiche di TIM in merito), né che abbia conosciuto o potuto conoscere preventivamente le condizioni che regolavano il servizio, tanto che l'istante ne apprendeva i costi effettivi solo in seguito a disattivazione.

Si può osservare, inoltre, come la stessa attivazione (non richiesta) del servizio si sostanziava da subito in nulla di concreto ed in un quid non immediatamente percepibile nemmeno in fattura, dato che il relativo addebito mensile veniva associato ad uno sconto del medesimo importo che aveva l'effetto di lasciare invariato il contributo mensile originariamente pattuito.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro a reclami viene accolta e liquidata in misura unitaria, attesa la riconducibilità degli stessi al medesimo disservizio, rappresentato dall'attivazione non richiesta del servizio de quo.

In base a tanto, dati i riscontri (talora non forniti, talora non adeguati), TIM liquiderà all'istante, ai sensi dell'art. 12, commi 1 e 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, l'importo di euro 300,00.

Respinta, invece, la richiesta di indennizzo "per addebito di surrettizi costi di disattivazione".

Si ritiene che, rispetto a tale fattispecie, che non è prevista dal Regolamento indennizzi, il disservizio subito dall'istante attenga all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo (ex multis, Corecom Toscana, delibera n. 33/2024).

Su quanto oggetto di indennizzo l'operatore applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

**DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni in premessa.

2. TIM XXX liquiderà in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorandoli degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 160,00 (centosessanta/00) ai sensi dell'art. 9, comma 2, in combinato disposto con l'art. 13, comma 1, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS;

II. euro 300,00 (trecento/00) ai sensi dell'art. 12, commi 1 e 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS.

3. TIM XXX, inoltre, procederà allo storno degli importi addebitati per il servizio "Contributo attivazione Checkup Sicurezza Light" per come esposti nella fattura XXXXXX dell'11/11/2024, detratto quanto in essa accreditato a titolo di "Bonus 24 mesi Checkup Sicurezza Light".

4. TIM XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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.

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.

Bologna, 17/06/2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca