



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. ...31/25

[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA
MOBILE)
(GU14/710174/2024)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 21/10/2025;

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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 19/10/2024 acquisita con protocollo n. 0275147 del 19/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente lamenta una modifica del contratto sottoscritto in data 25.09.23, deducendo di avere, dopo la stipula di tale contratto sottoscritto un successivo contratto presupponendo si trattasse del medesimo cui aveva aderito in prima istanza, salvo poi rendersi conto che erano state apportate delle modifiche allo stesso contratto. Disconosce



pertanto tali pattuizioni successive e chiede l'emissione di note di credito per quanto eventualmente indebitamente fatturato in eccesso rispetto ai patti contrattuali intercorsi e chiede riemettere le fatture corrette, sia per quanto attiene la linea fissa, sia per la linea mobile. In particolare, si segnala come sia da annullarsi, la fattura nr. 8T [REDACTED] del 11/06/2024 che contiene, oltre gli altri punti non in linea col contratto, l'importo di € 100,00 per anticipo conversazioni arbitrariamente addebitato ad un cliente storico e mai menzionato nel contratto. Conguagliare di conseguenza la cifra a me spettante. 3. disattivare ogni servizio aggiuntivo che eventualmente dovesse essere presente sulla mia linea telefonica mobile, non avendone io mai richiesto alcuno e attivare sulla stessa lo sconto di € 5/mese promesso in sede di richiesta telefonica del contratto, anche se dello stesso sconto non vi è traccia nel contratto poi trasmessomi; 4. applicare quindi per le due linee quanto concordato, come dettagliato nella tabella contenuta nel reclamo del 03/07/2024, ovvero: Linea fissa spesa in bolletta € 13,68 5. riattivare e restituirmi quindi il mio numero telefonico storico, ovvero il [REDACTED] 6. ritorsione della mancata fruizione del voucher governativo per le prossime mensilità (18 mesi) 7. Quantifica gli indennizzi dovuti in E. 3390.25.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha eccepito l'infondatezza della domanda e chiesto il rigetto, non riscontrando sulla posizione contrattuale dell'utente addebiti difformi rispetto al profilo tariffario pattuito dall'utente. Precisa che la linea è stata attivata il 19.12.23 e che il primo reclamo sporto dall'utente si è avuto a luglio 2024, 7 mesi dopo l'attivazione della linea. Conclude quindi evidenziando la totale mancanza di responsabilità e uno scoperto a carico dell'utente di E. 300,64. REPLICHE ISTANTE In sede di repliche, l'utente ribadisce di aver firmato il secondo contratto, non disconoscendone quindi la paternità, ma afferma di averlo fatto in buona fede nella convinzione che fosse di contenuto uguale al precedente. Precisa di aver inoltrato il primo reclamo solo a luglio poiché le fatture precedenti discostavano di poco ed il problema è sorto con l'addebito di E. 100,00 per anticipo chiamate, voce non prevista nel primo contratto sottoscritto.

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non meritano accoglimento, per le ragioni di seguito precisate. Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Nel merito, considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte. Il fulcro della presente istanza è la non contestazione della sottoscrizione del contratto. Trovandoci al cospetto di un contratto regolarmente sottoscritto, non si può assumere che l'operatore abbia fornito servizi diversi da quelli pattuiti. Il diritto dell'utente ad essere informato in modo chiaro esatto e completo sulle effettive condizioni contrattuali e sui contenuti delle offerte



commerciali proposte dall'operatore ed il conseguente obbligo di trasparenza in capo all'operatore non sembrerebbe essere stato minato nel caso di specie, poiché il secondo contratto da sottoscrivere è stato regolarmente inviato all'utente, il quale ha agito incautamente nel non leggerlo e ritenere che fosse di pari contenuto del precedente. Prima di sottoscriverlo, avrebbe dovuto, secondo l'ordinaria diligenza, quanto meno darne una sommaria lettura per capire se effettivamente fossero state riportate le condizioni contrattuali precedentemente accettate. Esula dalla competenza di questo organo valutare se vi sia stata o meno in danno dell'utente un'ipotetica frode da parte degli operatori del 187 laddove avrebbero riferito allo stesso la necessità di dover sottoscrivere un nuovo contratto non essendoci traccia del precedente stipulato solo pochi mesi prima. In questa sede bisogna stabilire, se si siano o meno verificati i disservizi lamentati. Alla luce di ciò, posto che l'utente stesso ha affermato di aver sottoscritto il contratto e posto che la prima fattura è stata reclamata a distanza di circa 7 mesi dall'attivazione e quindi oltre i tempi previsti, in tal senso l'art. 23 delle C.G.A. espressamente prevede che "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa" non può essere accolta la richiesta di indennizzo per l'attivazione di profili tariffari non richiesti. Quanto alla perdita della numerazione storica. In caso di perdita della numerazione l'indennizzo è previsto qualora la perdita dipenda da errori e/o inefficienze dell'operatore. Nella fattispecie che ci occupa non si è verificato alcun errore dal momento che, come dallo stesso utente riferito, lo stesso era stato edotto del fatto che aderendo all'offerta voucher per la fibra avrebbe dovuto disattivare la vecchia numerazione e prenderne una nuova. Pertanto la domanda di indennizzo per perdita della numerazione non può essere accolta. Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, dalla documentazione depositata in atti risulta che il reclamo sporto con pec del 04.07 è stato regolarmente riscontrato, per cui nulla è dovuto. Quanto al voucher governativo, essendo lo stesso un contributo sotto forma di sconto sul prezzo del canone di connessione ad internet in banda ultra larga, vale durante la vigenza del contratto e non ne è previsto il rimborso nel caso di disdetta anticipata del contratto. Quanto alla richiesta di E. 2,75 per differenza sull'importo pagato e quanto previsto dal secondo contratto, lo stesso non può essere accolto in quanto gli importi sono stati addebitati secondo quanto contrattualmente previsto. In tal caso di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania, rigetta la domanda dell'istante per i motivi di cui in premessa.
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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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