AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 16/2025

XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/XXX/2024)

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 22/4/2025;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante "Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni" e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3";

VISTO l'Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 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, di seguito denominato Accordo Quadro, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 26/11/2024 acquisita con protocollo n. XXX del 26/11/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle linee oggetto del presente procedimento, rappresenta, in sintesi, quanto segue:
a) nonostante le richieste relative al blocco delle autoricariche e bundle eurodati, lo stesso non veniva effettuato, né venivano forniti i tabulati di traffico dati che erano stati richiesti, ritenendo che vi fossero stati addebiti ingiustificati;
b) si sono verificati dei disservizi, sia sulle linee mobili che fisse e, nonostante i numerosi reclami al numero 800.191.102, il problema non è stato risolto: Tim assicurava l'intervento di un tecnico, ma tale intervento non c'è mai stato;
c) sono stati addebitati interessi di mora per somme non pagate e contestate;
d) circa il traffico dati all'estero, la normativa prevede l'invio di un messaggio di alert al raggiungimento di una soglia critica;
e) la bolletta non costituisce un negozio di accertamento ma solo un atto di natura contabile, rettificabile in caso di divergenza con i dati reali: nonostante le richieste, Tim non ha mai fornito la prova della correttezza degli addebiti;
f) in particolare, con riferimento alle ricariche e bundle aggiuntivi, l'operatore non ha fornito il dettaglio del traffico e del superamento delle soglie limite previste dal contratto, cosa che avrebbe consentito la verifica circa la correttezza degli addebiti;
g) le linee mobili sono migrate ad altro gestore il XXX, ma l'operatore continua ancora a fatturare.
In base a tali premesse, l'istante chiede:
I) cessazione del contratto;
II) storno dell'intero insoluto fino a fine ciclo di fatturazione (eccetto la chiusura delle linee fisse che ancora non sono passate ad altro operatore-NP in corso);
III) indennizzo per i disservizi subiti, quantificato in 2.500 euro;
IV) indennizzo per addebiti riferiti a traffico non riconosciuto, quantificato in 500 euro;
V) indennizzo per mancata risposta ai reclami, quantificato in 300 euro.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:
1) non è mai stato inviato alcun reclamo, per nessuna delle doglianze contenute nell'istanza;

2) le linee XXX – YYY - ZZZ sono cessate per NP il XXX;
3) gli addebiti sono conformi a quanto previsto nel contratto e le fatture contengono il dettaglio dei costi ed il riepilogo delle spese;
4) non vi sono, in atti, richieste di blocco delle autoricariche né dei bundle eurodati;
5) non sono dettagliati i disservizi dichiarati né risultano reclami;
6) nonostante la regolare erogazione del servizio, le fatture non venivano saldate e pertanto venivano automaticamente applicate le more per il mancato pagamento.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito riportati.
In ordine alle contestazioni riguardanti le richieste di blocco delle autoricariche e del bundle eurodati, si evidenzia quanto segue.
L'offerta sottoscritta, denominata 10EuroGiga, prevedeva: un bundle di traffico dati nazionale e zona roaming UE di 10 GB mensili (Bundle Base) e due Bundle aggiuntivi, che si attivavano in successione in caso di esaurimento del Bundle Base, sempre nello stesso mese.
Dall'esame delle fatture, in atti, emerge che il gestore ha addebitato importi conformi a quanto previsto nel contratto. Ad esempio, nella fattura n. XXX del 9.2.2023, sono riportati importi riferiti solamente ai 10 GB del Bundle Base, e nulla per i due Bundle aggiuntivi, che invece appaiono, ad esempio, nella fattura n. XXX del 11.8.2022.
Non si rileva, infine, l'addebito di traffico extra soglia, ulteriore cioè rispetto al volume di traffico dedotto in contratto.
Gli importi, pertanto, appaiono conformi al piano tariffario sottoscritto, inoltre non risulta provato l'invio al gestore di richieste relative al blocco delle autoricariche o del bundle eurodati, con la conseguenza che le doglianze riferite al mancato blocco delle autoricariche e dei "pacchetti" di traffico dedotti in contratto non appaiono fondate.
Le fatture successive al recesso, infine, non contengono addebiti riferiti ad abbonamenti ma solo ad interessi di mora per mancati pagamenti.
Quanto alle doglianze riferite ad asseriti malfunzionamenti, si evidenzia che non vi è prova che l'istante abbia patito disservizi, nè che li abbia tempestivamente segnalati all'operatore al fine di ottenere il ripristino del regolare funzionamento delle linee telefoniche. Infatti, secondo il costante orientamento dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalata la problematica occorsa. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione del malfunzionamento ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale (delibera Agcom 86/18/CIR).
La domanda pertanto non può essere accolta.
La richiesta relativa al traffico disconosciuto è generica: l'istante non dichiara infatti esattamente quali importi intende disconoscere, posto che, a fronte di un servizio fornito

e fruito, almeno una parte degli addebiti è senz'altro corretta; non circoscrive poi il periodo in cui vi sarebbero stati addebiti non legittimi. In mancanza pertanto, di ogni riferimento sia al quantum dell'asserito importo non dovuto, sia al quantum degli importi ritenuti di competenza, sia all'arco temporale interessato dalla problematica, non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo in sede di formulario GU14, cosicchè non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa e valutarne la fondatezza (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR), con la conseguenza che la domanda di storno non può essere accolta.
In conseguenza di quanto precede, non può essere accolta nemmeno la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, non essendovi prova di reclami in atti.
Per i predetti motivi, pertanto, la domanda non può essere accolta.
Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dalla società XXX, nei confronti dell'operatore TIM SPA (Telecom Italia, Kena Mobile), per i motivi sopra indicati.
Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 22 aprile 2025

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli

(firma apposta digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge)