

**DETERMINA 27 Fascicolo n. GU14/753143/2025****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx****G. - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", 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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente 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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza dell'utente Sxxx G., del 16/05/2025 acquisita con protocollo n. 0122534 del 16/05/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante ha lamentato: " In data 28 novembre 2024, l'utente sig.ra Gloria Silvestrini (tel. 069497004) veniva contattata dal Servizio Clienti Tim del 187 che gli proponeva l'attivazione dell'offerta "TimVision Intrattenimento" al costo promozionale di 9,99€/mese per 6 mesi e dal 7° mese in poi 14,99€/mese; inoltre, l'operatore del 187 informava la sig.ra Silvestrini che, attivando la suddetta offerta TimVision Intrattenimento, avrebbe ricevuto nella prima Fattura utile di prossima emissione un credito/buono una tantum pari ad € 50,00 (l'operatore del 187 specifica anche che il suddetto buono era offerto in quel periodo da Tim a tutti coloro che aderivano alla suddetta promozione). La sig.ra Silvestrini, visto che doveva parlarne anche con i propri familiari, chiedeva all'operatore Tim quanto segue: i) se fosse stato possibile attivare l'offerta TimVision Intrattenimento senza il relativo decoder, ii) se, una volta attivata l'offerta TimVision Intrattenimento, avrebbe

eventualmente potuto – ed entro quale termine – ripensarci comunicando la relativa disdetta/recesso, iii) se, in seguito all'eventuale disdetta/recesso dall'offerta TimVision Intrattenimento, il suddetto credito/buono pari ad € 50,00 gli sarebbe stato comunque accreditato in fattura oppure no. L'operatore Tim del 187, in risposta alle suddette domande, informava l'utente che i) l'offerta TimVision Intrattenimento poteva essere attivata senza necessità di richiedere il relativo decoder, ii) il recesso/disdetta dall'offerta TimVision Intrattenimento poteva essere comunicato dal cliente in qualunque momento – senza che questo comportasse alcun costo e/o penale – e che se avesse dato tale comunicazione entro 14 giorni non gli sarebbe stato addebitato neanche il costo del primo mese, iii) anche in caso di disdetta/recesso il buono pari ad € 50,00 sarebbe stato comunque accreditato in fattura essendo legato soltanto alla richiesta di attivazione ma non anche alla permanenza dell'offerta per la quale, quindi, poteva tranquillamente essere inviato da parte dell'utente la comunicazione di recesso/disdetta in qualunque momento. In virtù di tali risposte, l'utente sig.ra G. Sxxx decideva di accettare la proposta dell'operatore Tim del 187 chiedendo l'attivazione dell'offerta TimVision Intrattenimento senza decoder. Tuttavia, qualche ora più tardi, dopo averne parlato con i propri familiari, la sig.ra G. Sxxx cambiava idea e, pertanto, il giorno seguente (il 29 novembre 2024) inviava a Tim, tramite Pec, formale comunicazione di recesso/disdetta dall'offerta TimVision Intrattenimento (v. DOC. 1 – RICEVUTE DI ACCETTAZIONE, CONSEGNA E INVIO PEC DEL 29 NOVEMBRE 2024). A tal proposito, è bene evidenziare che la suddetta comunicazione di disdetta/recesso veniva inviata a 24 ore dalla richiesta di attivazione, in un momento, quindi, in cui l'utente non aveva neanche attivato, né usufruito dei rispettivi servizi. Ciò nonostante, l'operatore telefonico emetteva la Fattura n. RN03088710 del 16 dicembre 2024 (v. DOC. 2 - Fattura n. RN03088710 del 16 dicembre 2024) nella quale veniva addebitato 2 alla sig.ra Sxxx anche il costo pari ad € 10,99 relativo al Servizio TimVision Intrattenimento per il periodo compreso tra il 28 novembre ed il 31 dicembre 2024. Non v'è chi non veda l'illegittimità di tale addebito e, più in generale, del comportamento dell'odierno operatore telefonico convenuto: infatti, ribadendo, ancora una volta, che tra la richiesta di attivazione e la successiva richiesta di recesso/disdetta era intercorso pochissimo tempo (poche ore) e che, peraltro, il servizio TimVision Intrattenimento non era mai stato fruito dall'utente (come si evince facilmente anche dall'e-mail che inspiegabilmente continuava a ricevere dopo quasi un mese dal recesso/disdetta, in cui Tim comunicava che “Per cominciare a fruire di tutti i vantaggi... è necessario associare la tua linea Tim ad un Account...”, v. DOC. 3

– E-MAIL TIMVISION INTRATTENIMENTO NETFLIX, DISNEY+, PRIME VIDEO, DEL 22 DICEMBRE 2024), il comportamento tenuto da Tim nella vicenda de qua contraddice, da un lato, quanto era stato riferito all'utente dall'operatore Tim del 187 in fase di attivazione dell'offerta, ma soprattutto, da un altro lato, si pone in evidente violazione rispetto a quanto previsto contrattualmente (v. DOC. 4 – CONDIZIONI ECONOMICHE E CONTRATTUALI TIMVISION INTRATTENIMENTO, parte evidenziata in giallo a pag. 6) laddove è espressamente stabilito che “Qualora il cliente sia un consumatore ai sensi del D.gs 206/2005 (Codice del Consumo), può esercitare anche il diritto di recesso dall'offerta nelle forme e modalità previste dagli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), entro il termine di (i) 14 giorni per i contratti conclusi a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali... decorrenti dalla data di perfezionamento del Contratto relativo all'offerta TIMVISION coincidente con l'invio della mail da parte di TIM di conferma attivazione.” Orbene, nel caso che qui interessa è superfluo ribadire che la sig.ra Sxxx ha ampiamente rispettato il suddetto termine di 14 giorni, avendo ella inviato il recesso/disdetta ad appena 24 ore di distanza dalla richiesta di attivazione. Inoltre, sempre in virtù delle sopra menzionate Condizioni economiche e Contrattuali TimVision è previsto che “Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto espressamente di attivare l'Offerta durante il periodo di recesso sopra indicato ed abbia completato l'accesso ad uno o più Servizi, il Cliente sarà tenuto al pagamento per la fruizione dell'Offerta sino al momento in cui ha informato TIM del suo esercizio del diritto di recesso”. Ed invero, nella fattispecie in esame, risulta altrettanto superfluo ribadire che l'utente i) sicuramente non aveva richiesto di attivare l'offerta durante il periodo di recesso (anzi, ne ha chiesto immediatamente disdetta/recesso), ii) sicuramente non aveva completato l'accesso ai relativi servizi come d'altronde è dimostrato anche dalle sopra richiamate e-mail che inspiegabilmente continuava a ricevere dopo quasi un mese dal recesso/disdetta, in cui Tim gli comunicava che “Per cominciare a fruire di tutti i vantaggi... è necessario associare la tua linea Tim ad un Account...” (v. ancora DOC. 3 - E-MAIL DEL 22 DICEMBRE 2024), 3 iii) sicuramente non era tenuta al pagamento non avendo mai fruito dell'Offerta TimVision Intrattenimento men che meno, dunque, prima di aver informato TIM del suo esercizio del diritto di recesso. Pertanto, vista, quindi, l'illegittimità di tale addebito, la sig.ra Gloria Silvestrini inviava all'operatore telefonico formale reclamo con richiesta di rimborso/storno immediato, di indennizzo per le evidenti violazioni rispetto alla vigente normativa

di settore e di accredito del buono pari ad € 50,00 che le era stato garantito dall'operatore Tim del 187 ma che, invece, non era stato accreditato (v. DOC. 5 – PEC DEL 5 GENNAIO 2025 E RELATIVE RICEVUTE DI ACCETTAZIONE, CONSEGNA E INVIO). E' "interessante" notare come, nel caso in esame, Tim abbia addebitato con una certa facilità e rapidità (ma in maniera palesemente illegittima per quanto sopra esposto) mentre, al contrario, abbia tardato ad accreditare quanto promesso. La suddetta Pec del 5 gennaio 2025 – alla quale non è ancora stata fornita all'utente alcuna risposta da parte dell'operatore telefonico Tim – sortiva, almeno parzialmente, qualche effetto in quanto, a partire dalla successiva Fattura n. RN00102618 del 16 gennaio 2025, non veniva più addebitato alcun costo relativo al Servizio TimVision Intrattenimento ed, inoltre, veniva accreditato (nella medesima Fattura n. RN00102618 del 16 gennaio 2025) il buono promesso di euro 50,00; tuttavia, Tim non provvedeva ad effettuare il rimborso di € 10,99 illegittimamente addebitato per il Servizio TimVision Intrattenimento nel periodo compreso tra il 28 novembre ed il 31 dicembre 2024 (v. DOC. 6 – Fattura n. RN00102618 del 16 gennaio 2025). Del suddetto rimborso non ve n'era traccia neanche nelle successive Fatture n. RN00342535 del 16 febbraio 2025, n. RN00641000 del 16 marzo 2025 e n. RN00919909 del 16 aprile 2025 (vale a dire le ultime fatture emesse prima della presentazione della presente Istanza GU14, v. DOC. 7 – Fattura n. RN00342535 del 16 febbraio 2025, n. RN00641000 del 16 marzo 2025 e n. RN00919909 del 16 aprile 2025)". Su quanto assunto ha chiesto: " 1. a titolo di rimborso dell'importo illegittimamente addebitato di € 10,99 relativo al Servizio TimVision Intrattenimento per il periodo compreso tra il 28 novembre ed il 31 dicembre 2024; 2. a titolo di indennizzo dell'importo pari ad Euro 170,00 derivante dalla moltiplicazione dell'importo di Euro 5,00 per ogni giorno di attivazione (28 novembre– 31 dicembre 2024) ai sensi dell'art. 9, All. A alla Delibera n. 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche); 3. a titolo di indennizzo dell'importo pari ad Euro 252,50 al quale dovrà aggiungersi l'ulteriore importo di Euro 2,50 moltiplicato per ogni ulteriore giorno di ritardo – fino ad un massimo di Euro 300,00 – per mancata o ritardata risposta al reclamo del 5 gennaio 2025 (al netto dei 30 giorni entro cui l'operatore economico avrebbe dovuto rispondere), ai sensi dell'art. 12, All. A alla Delibera n. 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche). Riepilogo del totale richiesto, calcolato alla data di presentazione della presente Istanza GU14: € 433,49, al quale dovrà aggiungersi l'ulteriore importo di Euro 2,50 moltiplicato per ogni ulteriore giorno di ritardo – fino al raggiungimento del massimo previsto – per mancata o ritardata risposta al reclamo del 5 gennaio 2025, nonché il rimborso per le spese occorrenti per l'istruttoria e la presentazione della presente procedura definitiva, da liquidarsi secondo criteri di equità e proporzionalità. In subordine, si chiede il rimborso nonché ogni indennizzo per qualsiasi ulteriore profilo, anche se non espressamente richiamato dall'utente ma che, ai sensi della vigente normativa di settore, dovesse rilevarsi nella vicenda de qua".

L'operatore ha eccepito: " In caso di mancata o tardata lavorazione di un recesso/disdetta, quindi anche di mancata o tardata lavorazione di un ripensamento, non sono previsti indennizzi, bensì solo storni e/o rimborsi. La mancata o ritardata lavorazione dell'istanza di disdetta/ripensamento con conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione non può essere, infatti, trattata alla stregua dell'attivazione di servizi non richiesti (art. 9 del Regolamento indennizzi): "(...) "attesa la diversità delle due fattispecie - attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale - non può darsi luogo alla applicazione analogica dell'articolo 9 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche. Tale fattispecie risulta riconducibile ad eventuali richieste di danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità" (cfr. ex multis delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR). Inoltre, in questa pratica non spetta neppure il rimborso, in quanto Tim, nella fattura "Gennaio 2025" (cfr. Doc. 1) ha erogato un "bonus caring" di €50,00 che va ben oltre il dovuto. 3 # Sulla richiesta di indennizzo per l'asserita mancata risposta al reclamo. In questo procedimento non vi sono reclami, ma, appunto, una richiesta di disdetta ovvero un esercizio del diritto di ripensamento a mezzo PEC. Anche qui, suddetta PEC non può essere trattata alla stregua di un reclamo. Tuttavia, anche se lo si volesse fare, si tratterebbe di un reclamo assorbito per facta concludentia entro i 30 giorni concessi all'operatore per riscontrare un reclamo. Là dove per fatto concludente si intende la cessazione dei servizi di intrattenimento che, come afferma lo stesso utente,

sono rimasti attivi solamente nella fattura “Dicembre 2024”. Pertanto, ha concluso chiedendo l’integrale rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti.

Preliminarmente si osserva che l’Istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile. Quanto al merito la domanda è solo parzialmente accoglibile. L’art. 5 Del. 664/06/CONS disciplina il diritto di ripensamento nei contratti a distanza, che altro non è che una particolare forma del diritto di recesso, prevedendone (comma 2) l’esercizio “senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di dieci giorni lavorativi” che decorre (comma 4, lett. b) “per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto o dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all’articolo 2, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa”. In ragione di ciò, si deve concludere che l’utente abbia tempestivamente, quanto ritualmente, esercitato il diritto di ripensamento mediante invio della PEC del 29.11.2024, a seguito della quale TIM non avrebbe dovuto procedere con l’attivazione del servizio accessorio. La conseguenza che deriva dal legittimo esercizio del diritto di ripensamento è il diritto dell’utente al rimborso delle somme da questi eventualmente pagate, ovvero lo storno di quelle addebitate, a titolo di corrispettivo per i servizi resi. Quanto all’indennizzo richiesto dall’utente ex art. 8 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per l’”attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti”, nessun obbligo indennizzatorio può essere posto a carico del gestore telefonico posto che, in tale caso specifico, non è configurabile la fattispecie dell’ “attivazione di servizi non richiesti” in quanto il servizio è stato richiesto e poi ripensato/receduto. E del resto l’istante lamenta la mancata lavorazione del diritto di ripensamento e l’attivazione dei servizi nonostante il ripensamento tempestivamente manifestato. Pertanto, non integrandosi gli estremi della prestazione non richiesta, non sono applicabili gli indennizzi previsti dall’art. 9 del regolamento indennizzi richiesti dall’istante. Così come non è fondata la richiesta del bonus di € 50,00 riconosciuto dal gestore nella fattura di gennaio 2025. Parimenti non accoglibile è la richiesta di indennizzo da mancata risposta al reclamo dal momento che il reclamo del 5.1.2025 è stato riscontrato, nei termini contrattuali, per facta concludentia già con l’emissione della fattura di gennaio 2025. La pec del 29.11.2024, difatti, come correttamente eccepito dal gestore contiene non un reclamo bensì una dichiarazione di ripensamento. Merita invece accoglimento la richiesta di rimborso della somma di € 10,99 contabilizzata a titolo di TIM VISION nonostante il ripensamento.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 16/05/2025, è tenuta a al rimborso/storno in favore dell’istante dell’importo di euro 10,99 con conseguente regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa, oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell’Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
GIOSY PIERPAOLA TOMASELLO

f.to