

**DELIBERA 155/2023/CRL/UD del 27/03/2023**  
**B. SXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/192746/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 27/03/2023;

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;

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 di B. SXXX del 22/10/2019 acquisita con protocollo n. 0449813 del 28/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'utente ha presentato istanza di definizione innanzi al CORECOM Lazio, esponendo di essere titolare di un conto telefonico TIM per la fruizione di servizi di Telefonia mobile relativo all'utilizzo della numerazione telefonica 34711xxx e di aver riscontrato, all'interno dettaglio costi, addebiti per servizi aggiuntivi mai richiesti e mai usufruiti (addebiti dal 23.1.19 al 2.2.19 per l'importo complessivo di euro 10,24). Ha pertanto dedotto la responsabilità dell'operatore telefonico per servizi arbitrariamente ed illegittimamente attivati, chiedendo l'immediata disattivazione degli stessi, con restituzione degli importi corrisposti per tali servizi presenti in fattura, quantificati in euro 10,24, nonché il riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami pari a 2,50 al giorno dal 7.2.19 ( data del reclamo), all'udienza di conciliazione, per un importo complessivo di euro 300,00 e la condanna dell'operatore al pagamento delle spese di procedura.

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

Tim spa ha presentato memoria difensiva tramite Conciliaweb rilevando che le modalità di attivazione di servizi a sovrapprezzo, come quelli oggetto della presente controversia, sono state definite in uno specifico tavolo tecnico “inter operatore” sotto il patrocinio dell'AGCOM, finalizzato all'approvazione del CAS 4.0 con la Delibera 108/19 CONS che fornisce ai clienti piena tutela precisando peraltro che i servizi premium non sono forniti da Tim, ma da altri provider esterni (cd CSP). L'operatore ha aggiunto che, sempre per assicurare ai clienti la massima garanzia, il processo di attivazione (se si tratta di servizio in abbonamento) si conclude con l'invio di un “Welcome SMS” che contiene caratteristiche e costi del servizio, nonché tutte le informazioni per disattivarlo; disattivazione che peraltro può essere chiesta al Servizio Clienti 119 in qualsiasi momento. Ha evidenziato che non risulta da parte dell'istante, alcuna richiesta di informazioni o di rimborso al 119 e comunque esclusivamente pro bono pacis ha già provveduto al rimborso dell'importo di euro 10,24 mediante ricarica sulla sim dell'utente, come comunicato allo stesso tramite sms. Ha contestato la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, richiamando la Carta dei Servizi Tim che indica le modalità con cui eventuali reclami devono essere presentati all'operatore ed evidenziando che l'istante non ha utilizzato nessuno dei canali dedicati

per la risoluzione di quanto lamentato nel GU14. Ha contestato la pec a firma dell'avv. FXXX del 7.2.19 inviata ad un indirizzo pec della Telecom che però non costituisce il canale ufficiale per le comunicazioni e i reclami dei clienti, peraltro priva di delega da parte di B. SXXX oltre che spedita successivamente alla data di disattivazione dei servizi premium in abbonamento (I servizi sono stati entrambi disattivati il 2.2.19 ore 17,24 e 17,25 direttamente tramite il canale CC-CSP). Ha inoltre contestato la memoria dell'avv. FXXX, sia perché priva di procura da parte dell'istante, sia perché rivolta al Corecom Marche. Sulla scorta dei rilievi sopra esposti, ha concluso per il rigetto dell'istanza.

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

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta dell'istante è infondata e non può trovare accoglimento. L'utente lamenta l'attivazione di servizi non richiesti, chiedendo l'immediata disattivazione degli stessi e il rimborso della somma di euro 10,24 relativa a tali servizi. In primo luogo si rileva che l'istante non ha depositato la fattura che conterrebbe tali addebiti per assolvere all'onere probatorio a suo carico. Dagli atti però è emerso che, nonostante Tim abbia informato il cliente dei servizi tramite apposito sms e lo stesso non abbia chiesto la disattivazione, in ogni caso ha provveduto all'accredito dell'importo domandato dall'utente pari ad euro 10,24 tramite ricarica della sim di SXXX B.. Essendo quindi già intervenuta la ricarica, la richiesta di rimborso è da respingere, così come da rigettare è la richiesta di disattivazione dei servizi, in quanto gli stessi sono stati entrambi disattivati il 2.2.19 ore 17,24 e 17,25 direttamente tramite il canale CC-CSP. L'istante chiede l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami. Risulta che il reclamo sia stato inviato in data 7.2.2019 dall'avv. M. FXXX., senza procura dell'istante e dopo la disattivazione dei servizi avvenuta in data 2.2.19. Pertanto la stessa è da ritenersi tamquam non esset, atteso che il disservizio lamentato era già stato risolto. Stante la soccombenza totale, non si ritiene di liquidare alcunchè a titolo di spese, che pertanto si lasciano compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. SXXX B. nei confronti della società Tim SpA. Spese di procedura compensate.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 27 – 03 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to