



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 114/22

[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/496368/2022)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 10/11/2022;

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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 01/02/2022 acquisita con protocollo n. 0035279 del 01/02/2022;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

L’istante a seguito di vari disservizi subiti sulla sua utenza fissa con il gestore TIM n. [REDACTED] effettuava in relazione al suo contratto, richiesta di disdetta scritta a mezzo raccomandata in data 21/08/2020. Orbene e nonostante tale Disdetta, pervenivano ancora fatture Tim addebitanti, pur in assenza di consumo e servizio, costi a titolo di: «Contributo Attivazione Fedeltà rate da 24 a partire dal 01/11/20». Appare evidente in tal caso che



l'attivazione di tale servizio a pagamento non è stata mai personalmente richiesta dall'istante, ciò anche in virtù della sua esplicita richiesta di disdetta scritta e cessazione definitiva dell'utenza per l'intero servizio di telefonia presso Tim. Alla luce di ciò si disconosce ogni adesione a tale servizio aggiuntivo, tra l'altro successivo alla proposta disdetta, configurandosi l'accaduto come una pratica commerciale scorretta di tipo ingannevole perpetrata dall'operatore, oltre un grave inadempimento contrattuale sanzionato già da tempo anche dall'Agcom, che ne ha anche inibito il ripetersi di condotte simili. Ragion per cui non sussiste alcun valido diritto di credito del gestore Tim così come vantato, stante il suo grave inadempimento contrattuale. A conferma di tale assunto sussiste la circostanza che ad oggi ancora perviene fatturazione relativa ad un servizio "FEDELTA'" di 24 rate (cfr fatt all.) pur essendo stata la linea cessata e detto servizio disconosciuto. Nessuna risposta al reclamo del 15/10/21 - Richieste: 1) Storno fattura contestata e di quelle eventuali ancora in corso di emissione con ritiro pratica da recupero credito; 2) Indennizzo onnicomprensivo di €. 500,00 relativo a mancata lavorazione disdetta e cessazione, nonché per attivazione di servizi mai richiesti e mancata risposta al reclamo. 3) Copia documentazione relativa all'attivazione del servizio "FEDELTA'" contestato - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 300.0 - Disservizi segnalati: 1. [REDACTED] Attivazione profilo tariffario non richiesto (Data reclamo: 15/10/2021, Data disattivazione: Non risolto) 2. [REDACTED] Mancata lavorazione disdetta 3. [REDACTED] Attivazione servizi non richiesti (Data reclamo: 15/10/2021, Data disattivazione: Non risolto) Memorie depositate in data 30/04/2022

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha presenziato all'udienza di discussione, ed ha prodotto memorie in data 20.04.2022 nel termine previsto dall'art 16 comma 2 del Regolamento Allegato A alla delibera n.353/19/CONS, con le quali ha motivato e richiesto il rigetto integrale della istanza chiedendo All' ill.mo Co.Re.Com adito di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondati sia in fatto che in diritto.

## 3. Motivazione della decisione

Nel premettere che in atti non vi è accettazione o prova della avvenuta conclusione del contratto di attivazione fedeltà 24 mesi, ma solo una mail di invio da parte della TIM, che non ha alcun valore probatorio ai fini della volontà di contrarre dell'istante. RITENUTO altresì che, in caso di utilizzo di comunicazioni telefoniche, per soddisfare l'esigenza di certezza in ordine all'effettiva conclusione del contratto, il consenso informato del titolare dell'utenza può risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica e debba altresì pervenire al recapito dell'utente uno specifico modulo di conferma, al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto; CONSIDERATO che l'utilizzo di pratiche commerciali scorrette ha dato luogo a una serie di disservizi e disagi agli utenti; Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. L'istante ha contestato la attivazione del servizio Fedeltà e l'addebito delle



fatture emesse. Se è pur vero che la richiesta di rimborso di fatture deve essere coadiuvato dall'onere dell'istante di depositare le fatture oggetto di contestazione con l'indicazione dei singoli importi oggetto di doglianza, è altresì pacifico, che nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire solo la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento. Che nel merito, la debenza degli importi in contestazione non risulta provata tenuto conto dell'assenza di documentazione attestante la volontà dell'utente alla sottoscrizione del servizio fedeltà. Ancorchè non tutte depositate le fatture, si può in ogni caso condannare la TIM alla restituzione delle n. 24 fatture di euro 29,16 caduno per complessivi euro 699,84. Si precisa che la suddetta condanna alla restituzione è determinata sul presupposto accertato della violazione di principi di correttezza e buona fede. Tutte le altre richieste di indennizzo giornaliero non possono essere accolte economicamente, perché assorbite dalla precedente condanna. Del pari non può essere accolta la istanza di indennizzo per mancata risposta al reclamo, perché non è indicato l'oggetto del reclamo e pertanto, non si può stabilire se lo stesso reclamo sia afferente alla questione de quo, Si rigetta, infine, la richiesta di rimborso delle spese della procedura, in quanto la procedura telematica è totalmente gratuita;

## DELIBERA

### Articolo 1

1. La società Tim S.P.A. è tenuta a corrispondere, per le motivazioni di cui in premessa, l'indennizzo complessivo di euro 699,84 (seicentonovantanove,84), oltre agli interessi legali dalla data di presentazione della istanza di definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare/bonifico all'istante. Ogni altra richiesta è rigettata 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.
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 il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato  
Avv. Carolina Persico



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

La PRESIDENTE  
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

Dott. Alfredo Aurilio