



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 21/2023

[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/577906/2023)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del II Corecom Campania del 13/04/2023;

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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 11/01/2023;

**Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;**

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

ISTANTE L’istante, titolare della linea telefonica fissa [REDACTED], in data 02/02/2021 ha aderito ad offerta Tim denominata “Tim Supervoucher mega” al costo mensile di euro 29,90. Come promesso dal promoter si trattava di una offerta che attraverso presentazione di ISEE inferiore ad euro 20mila, consentiva lo sconto di euro 10 per 20 mesi e la fornitura di un TABLET SAMSUNG GALAXY TAB S6 LITE 10.4 64 Gb Wi-Fi attraverso ulteriore voucher separato di euro 300. Grazie al bonus dunque



era previsto un costo scontato pari a 19,90 euro al mese per 20 mesi con internet illimitato, chiamate illimitate su rete fissa e mobile nazionale con modem Tim incluso. L'istante non ha mai ricevuto il Tablet previsto nell'offerta pur rientrando nelle condizioni economiche per poterne usufruire. Ha reclamato presso negozio TIM nelle date del 03/06/2021-7/06/2021-30/06/2021-13/07/2021 e 8/09/2021 senza ricevere alcuna risposta sulla mancata fatturazione e sul ko del prodotto voucher. Un ulteriore reclamo del 2/11/2022 è stato certamente ricevuto da TIM come confermato dall'operatore stesso, ma non ha prodotto ugualmente alcun risultato. A distanza di oltre un anno dalla sottoscrizione del contratto, nel mese di maggio 2022 Tim ha emesso la prima fattura nr RT( [REDACTED] ) 75 di importo pari ad euro 407,73 nella quale figurano costi per "Premium Voucher Mega" non dovuti a fronte della mancata applicazione della scontistica promessa e successivamente ulteriori fatture di importo mensile di 29,90 euro quindi di importo superiore a quanto concordato. In data 2/11/2022 a seguito di ennesimo reclamo la cliente ha ricevuto risposta da Tim che la informava che la sua richiesta sarebbe stata evasa in tempi stretti ma così non è avvenuto. In data 22/11/2022 Tim malgrado i reclami ha sospeso la linea telefonica e il servizio dati creando gravi disagi all'utente. Le richieste dell'istante sono:

- Indennizzo per attivazione di un profilo tariffario non richiesto. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami. Ricalcolo delle bollette emesse da Tim e non saldate dalla cliente a fronte dell'attivazione di offerta difforme rispetto a quella pattuita al momento dell'adesione al contratto. Ritiro di ogni eventuale pratica per recupero dell'insoluto presso Società di recupero del credito. Fornitura del tablet previsto dall'offerta o in alternativa corresponsione dell'importo di euro 300,00.

## 2. La posizione dell'operatore

In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione risulta attivata il 12/04/2021, attualmente con profilo Premium Voucher Mega. La Premium VOUCHER (già TIM SUPER Voucher) è l'offerta TIM a supporto del piano MISE per l'erogazione dei voucher rivolti alle famiglie con ISEE inferiore ai 20mila€. L'offerta includeva: Internet illimitato fino a 1 Giga in FTTH / fino a 200 Mega in FTTCab/E; Modem TIM HUB+ in comodato d'uso gratuito; Linea di Casa con chiamate illimitate verso tutti i Fissi e Mobili nazionali; un prodotto, a scelta del Cliente, tra PC e Tablet disponibili per questa offerta. Il valore complessivo del Voucher ha un valore di 500 Euro, di cui 200€ per lo sconto sul servizio di connessione Internet per la casa a velocità almeno pari a 30M e 300€ per l'acquisto contestuale di un PC o Tablet del valore minimo di 300€. I contributi vengono erogati da TIM come: Bonus Internet pari a 10€x20 mesi sull'offerta di connettività; Bonus Tablet/Computer di 300€ una tantum su prezzo di vendita PC/Tablet. La scontistica sui canoni si applica alla ricezione del prodotto, nel caso di specie, non essendoci consegna, (per cause non imputabili alla società convenuta) la promo sul canone non è stata applicata ed il cliente ha pagato l'abbonamento a prezzo pieno. Telecom invia la prima fattura a Maggio 2022 con il recupero dei canoni dalla data di attivazione della linea (12/04/2021), senza lo sconto previsto, tuttavia il cliente avrebbe dovuto effettuare quanto meno un pagamento parziale delle fatture, versando la somma



non oggetto di contestazione, ( ha usufruito della linea vista la presenza di traffico in uscita sulle fatture) per poter evitare la sospensione della linea, come previsto dall'art. 22 comma 1 dalle CGA. L'unico reclamo presente è di Novembre 2022 più di un anno dopo l'attivazione della linea è 6 mesi dopo la ricezione della fattura in contestazione.

### 3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta e della documentazione acquisita, si deve, in linea generale, rimandare al costante orientamento espresso dall'Autorità (delibera 20/08/CIR), per cui “gli utenti hanno diritto all'applicazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto, ovvero, ove le condizioni pattuite non fossero quelle effettivamente offerte, l'utente ha diritto al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite (.....)”; “gli utenti, infatti, hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, anche ai sensi dell'art. 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP e del Codice delle comunicazioni elettroniche, poiché solo in questa maniera è effettivamente tutelato il loro diritto di scelta e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale”. Altresì, giova rilevare che, secondo l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Civ., Sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313; Cass. Civ., Sez. III, 2 dicembre 2002, n. 17041), “la bolletta è un atto unilaterale di natura meramente contabile. Per tale motivo, la sua emissione non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali”. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura, nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente, principio da cui consegue che, in mancanza di tali prove, l'utente ha diritto allo storno/rimborso di quanto indebitamente fatturato (Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 202/2020; Corecom Piemonte, delibera n. 24/21). Pertanto, la Tim S.p.A. è tenuta a stornare l'importo di € 220,00 dallo scoperto di euro 660,76. Quanto ai reclami l'unico reclamo presente è di novembre 2022 più di un anno dopo l'attivazione della linea e sei mesi dopo la ricezione della fattura in contestazione. In merito si rileva che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova.

che stabilisce: “ la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all’onere probatorio che su di lui incombe” ( Delibera Corecom Calabria n. 28/2020).Pertanto, la mancata risposta dell’operatore in pendenza della procedura conciliativa non risulta sanzionabile (conforme, Delibera Agcom n. 212/18/CIR). Quanto alla sospensione della linea telefonica l’art. 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (Allegato A, Delibera AGCOM 173/07/CONS) prevede i casi tassativi in cui l’operatore può sospendere il servizio, tra i quali viene annoverato quello relativo “ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti”. Questa circostanza (mancato pagamento delle bollette) è stata dimostrata dalla Tim e pur anche confermata tacitamente dall’istante nella memoria di replica del 05.03.2023, quando l’utente ha richiesto all’operatore lo storno del debito vantato dallo stesso verso TIM S.p.A. Per la straordinaria rilevanza regolamentare e giuridica la definizione in esame è rimessa all’Organo Collegiale - ex art. 20, comma 7 del Regolamento Procedure di cui all’ Allegato B della delibera Agcom n. 358/22/Cons.;

## DELIBERA

### Articolo 1

1. Si accoglie parzialmente l’istanza per le motivazioni di cui in premessa. La società TIM (KENA MOBILE) S.p.A. è tenuta a rimborsare all’istante la somma complessiva di euro € 220,00 (duecentoventi,00) entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare o bonifico all’istante. Ogni altra richiesta è rigettata per le motivazioni 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

La PRESIDENTE  
Dott.ssa Carola Barbato



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

Dott. Alfredo Aurilio

