



DELIBERA N. 06/25

[REDACTED] / TIM SPA
(TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/691518/2024)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 06/03/2025;

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;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 12/07/2024 acquisita con protocollo n. 0193143 del 12/07/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante deduceva di essere stato ammesso al Voucher governativo in data 9.12.2022 concordando un costo di € 10 mensili. Asseriva, altresì, che la Tim fatturava per importi ben maggiori di quanto pattuito e ciò fu contestato con reclami scritti. Dal 26.2.2024 l’istante subiva l’interruzione dei servizi voce e dati sulla propria utenza



segnalati nel medesimo giorno. Pertanto, chiedeva indennizzo per sospensione linea voce e dati fibra senza preavviso dal 26.2.2024 al 10.4.2024 per un importo pari ad € 1540 ; lo storno canoni addebitati durante l'interruzione ; l'applicazione retroattiva delle condizioni contrattuali pattuite con rimborso delle somme previste per il voucher ed, infine, l' indennizzo per omessa risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata nei termini di legge, l'operatore Tim contestava sia in fatto che in diritto le richieste dell'istante chiedendone il rigetto. Tim deduceva che il costo mensile del profilo tariffario risultava essere corretto, in quanto venivano applicati i relativi sconti (compreso il voucher governativo), tranne il bonus di € 5,00 in quanto non era presente la richiesta di domiciliazione bancaria. L'istante presentava il primo reclamo ad Agosto 2023 (circa 8 mesi dopo l'attivazione del servizio), il quale veniva riscontrato come infondato invitando l'utente a saldare i conti telefonici in sospeso. Nonostante il riscontro ai reclami, ritenuti tutti infondati, l'utente non provvedeva al pagamento dei conti telefonici neanche parzialmente, il che ha comportato la cessazione amministrativa della linea in data 14.10.2023 con riattivazione in data 27.10.2023. La suddetta cessazione determinava la perdita del voucher ed in seguito a successiva riattivazione veniva applicata offerta TIM TUTTO con la perdita della possibilità di usufruire dei restanti 9 voucher. Infatti nella fattura n. 8T [REDACTED] 29 venivano addebitati le rate a scadere del contributo di attivazione (previste da contratto) e veniva restituito l'ACI, il quale a seguito riattivazione viene nuovamente addebitato sul conto Novembre 2023.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Per quanto riguarda il punto 1, la stessa presenza del provvedimento temporaneo GU5 certifica l'assenza dei servizi ripristinati in data 10/04/2024. Il dovuto preavviso di sospensione per morosità non è stato sufficientemente provato dall'operatore, che ha allegato documenti privi delle notifiche e la cui ricezione è stata contestata da parte istante. Pertanto considerando il combinato disposto degli articoli 5 comma 1 e 13 commi 2 e 3 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 347/18/CONS, l'indennizzo previsto per 44 giorni di sospensione indebita dei servizi voce e dati business, ammonta a 1540,00 €. Il punto 2 viene assorbito dall'accoglimento della domanda principale anche perché risultano, dall'estratto conto depositato da TIM, scoperti nel periodo precedente a quello indicato dal mandatario. Per il punto 3 spetta all'istante il rimborso delle nove rate del bonus governativo, in quanto cessato per la sospensione, pari a 135,00 €. Sul punto 4, anche qui TIM allega numerose risposte ma prive di notifica e tutte contestate dal mandatario come non esser mai state ricevute dall'istante; pertanto, a fronte di circa 240 giorni di mancata risposta al reclamo, dal 19/08/2023 e fino alla data dell'udienza di conciliazione spetta all'istante il massimo previsto dal Regolamento indennizzi e quindi 300,00 €.



DELIBERA

Articolo 1

1. TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) per quanto descritto nelle premesse è tenuta a corrispondere, in favore dell'istante, l'importo totale di euro 1975,00 (millenovecentosettantacinque/00 €), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/Bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo 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 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
Dott.ssa Vincenza Vassallo

