

DETERMINA 6 Fascicolo n. GU14/783102/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Axxx****C. - 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 Axxx C. del 10/10/2025 acquisita con protocollo n. 0253375 del 10/10/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Parte istante ha contestato: " Il sottoscritto ha richiesto la cessazione della linea TIM tramite PEC del 15/4/2025, ma l'operatore ha continuato a emettere fatture per mesi, nonostante vari solleciti e reclami rimasti senza riscontro. La disdetta è stata quindi gestita in modo errato ("cessazione terminata male", come ammesso in udienza), con conseguente fatturazione di importi non dovuti. In sede di conciliazione, TIM ha offerto 150 €, somma del tutto sproporzionata rispetto ai disservizi e ai danni subiti, motivo per cui la procedura si è conclusa con verbale di mancato accordo in data 09/10/2025. Con la presente definizione si richiede il riconoscimento dei rimborsi e degli indennizzi previsti dal Regolamento AGCOM n. 347/18/CONS, oltre alla cessazione definitiva della fatturazione. Nel fascicolo è stato allegato il contratto scaricato dall'app MyTIM, relativo all'offerta 'Nuova TIM Super Full-FTTC NAKED', che tuttavia non è mai stato sottoscritto dal

sottoscritto. La firma riportata in fondo al documento non corrisponde a quella dell'intestatario, risultando una grossolana imitazione. Inoltre, il profilo contrattuale indicato (FTTC Naked) non coincide con l'offerta effettivamente richiesta, che prevedeva una connessione fino a 100 Mb. Tale circostanza conferma l'applicazione unilaterale di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite e la violazione degli obblighi informativi e di consenso previsti dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche". Su quanto assunto ha chiesto: "1) Accertare la responsabilità di TIM S.p.A. per la mancata corretta cessazione della linea, nonostante la PEC di recesso del 15/04/2025, e per la prosecuzione della fatturazione di importi non dovuti; 2) Ordinare l'annullamento di tutte le fatture emesse successivamente alla data di disdetta e il rimborso delle somme eventualmente già versate; 3) Applicare gli indennizzi automatici previsti dalla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, per: - ritardo nella cessazione del contratto (art. 12 - € 7,50/giorno), - mancata risposta ai reclami (art. 10 - € 2,50/giorno), - fatturazione di importi non dovuti (art. 11 - € 1/giorno), - mancata erogazione del servizio secondo le prestazioni minime garantite (art. 8 - € 5/giorno); 4) Riconoscere un indennizzo complessivo stimato in € 4.760,00, o comunque nella misura che il CORECOM riterrà equa e proporzionata; 5) Disporre la cessazione definitiva di ogni ulteriore fatturazione e la rettifica degli archivi interni dell'operatore, con adeguamento dei sistemi di fatturazione e gestione cliente".

Si costituiva tempestivamente l'operatore TIM spa, il quale contestava: "Il Sig. Ambrosi formula indirettamente una domanda di risarcimento danni. Infatti, la parte istante chiede espressamente l'annullamento delle fatture successive alla presunta disdetta, l'erogazione degli indennizzi previsti dalla Delibera AGCOM 347/18/CONS per varie causali e un risarcimento complessivo che quantifica in euro 4.760,00. Ebbene tale quantificazione - diversamente da quanto assume controparte - è totalmente arbitraria perché quanto domandato a titolo di indennizzo altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l'importo esorbitante e svincolato dalle ipotesi previste dal Regolamento di cui all'allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS (di seguito "Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS"). Si rammenta, che l'art. 20 co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, circoscrive chiaramente il potere demandato all'Autorità e, quindi, anche ai Corecom in sede di definizione della controversia, prevedendo che "L'Organo Collegiale...con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Prosegue l'art. 20 prevedendo al co. 5 che "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". Dunque, al solo Giudice ordinario spetta l'accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del codice civile. Nel caso di specie, come da giurisprudenza costante sia di codesto Corecom che dell'Agcom, la richiesta oggetto di scrutinio in questa sede deve essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell'operatore convenuto (v. sul punto, Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11 e altre conformi: "Ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/11/CONS, le richieste che possono essere esaminate dall'Autorità sono ope legis limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto "dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Il principio di tutela del contraente più debole deve pertanto condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere qualificate come domande di indennizzo contrattuale."). Le pretese indennitarie avanzate dall'Istante non possono essere accolte, poiché non rientrano tra le fattispecie tipizzate dalla Delibera AGCOM 347/18/CONS e, pertanto, risultano inammissibili. In particolare, l'indennizzo per il presunto ritardo nella cessazione del contratto non è previsto dall'ordinamento. La giurisprudenza dell'AGCOM e dei CORECOM è costante nel ritenere che l'indennizzo per mancata o ritardata disattivazione a seguito di disdetta o migrazione non è riconducibile ad alcuna categoria prevista, e non può applicarsi in via analogica l'indennizzo previsto per le attivazioni non richieste (cfr. AGCOM, delibere n. 83/14/CIR, 141/14/CIR, 96/14/CIR; Corecom Lazio, determina n. 802/2014; Corecom Marche, delibere n. 5/2022 e n. 15/2022). Come chiarito da tali orientamenti, in caso di disdetta l'unico eventuale disagio consiste nell'eventuale addebito di somme non dovute, disagio che trova integrale ristoro con lo storno o il rimborso delle fatture erroneamente emesse, senza che sia ammesso alcun indennizzo automatico aggiuntivo. Parimenti, non è riconoscibile l'indennizzo per mancata erogazione del servizio secondo le prestazioni minime garantite, non essendo stato né documentato né provato dall'Istante alcun disservizio tecnico, né risultando agli atti reclami che possano attestare il mancato rispetto di parametri minimi di qualità. Tutto ciò premesso, alla luce

di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito organo di rigettare l'avversa istanza perché del tutto infondata in fatto e in diritto, basata su pretese indennitarie non previste dalla regolamentazione vigente”

Preliminarmente, nel rito, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di facere al gestore. La richiesta di liquidazione dei danni e quella di esecuzione di un facere, così come pretese dall'istante, esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria o di richiesta di un facere vengono, pertanto, rigettate. Nel merito, la domanda di parte ricorrente può essere parzialmente accolta, per le motivazioni di seguito riportate. L'utente lamenta, in sostanza, la mancata lavorazione della disdetta della linea, e l'illegittima prosecuzione della fatturazione post disdetta. Il gestore non contesta l'invio della disdetta, avvenuta per disservizi lamentati nel corso del vincolo contrattuale. La richiesta di storno, pertanto, può essere accolta dai trenta gg successivi alla richiesta del 15.4.2025 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese al netto delle rate ancora dovute per eventuali apparati acquistati. Alcun indennizzo a titolo di mancata lavorazione della disdetta, invece, può essere riconosciuto. Sul punto, già con la decisione 14/15/CIR, (indirizzo confermato nelle successive 116/17/ CIR, 3/18/CIR) si è statuito che: “non può essere accolta la richiesta dell'istante inerente la corresponsione di ulteriori indennizzi a titolo di ritardata cessazione contrattuale e conseguente fornitura di un servizio non richiesto in quanto, conformemente a quanto questa Autorità ha più volte statuito, a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi” (ex multis, v. anche delibere 121/15/CIR, 16/16/CIR e 20/16/CIR). Allo stesso modo la delibera n. 18/16/CIR, precisa: “Tuttavia, non si ritiene di accogliere le richieste della parte istante sub i) e ii), in ordine alla liquidazione degli indennizzi previsti dall'art. 8 del “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori” di cui all'Allegato A) della delibera n. 73/11/CONS per le fattispecie di attivazione di servizi non richiesti e/o di profili tariffari non richiesti. Al riguardo, infatti, è fondato il rilievo di Vodafone Italia xxx. secondo il quale il caso in esame riguarda, non l'attivazione di servizi mai richiesti dall'istante, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivi. Riguardo a tali ipotesi, l'Autorità ha già espresso il proprio orientamento in merito alla non equiparabilità tra l'ipotesi di fatturazioni successive alla disdetta e “indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti”, ai sensi dell'articolo 8 del. 73/11/CONS. Quest'ultima fattispecie, invero, si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la ratio di tale previsione va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR). Dunque “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 8 del citato Regolamento 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 (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità (ex multis, v. anche delibera 136/15/CIR)”. Per le suesposte ragioni, non è possibile riconoscere alcun indennizzo a tale titolo nel caso di specie. Così come alcun indennizzo, a qualsiasi altro titolo, può essere riconosciuto dalla data di efficacia della disdetta in poi dal momento che con la stessa l'utente ha manifestato la propria inequivocabile volontà di

recedere dal contratto con ogni conseguenza di legge. Relativamente alle comunicazioni che l'utente assumerebbe aver inviato al gestore, alle stesse non può essere conferito alcun valore probatorio. Ed infatti, relativamente alle prodotte missive non viene esibita alcuna ricevuta dell'avvenuto invio, né della relativa effettiva consegna. Trattandosi di pec ben avrebbe potuto l'utente produrre le relative ricevute. Tuttavia il gestore ha contestato esclusivamente la ricezione delle pec di reclamo dei disservizi ma non quella del

23.6.2025 afferente la mancata lavorazione della disdetta del 15.4. e la non tenuta delle fatture ricevute. Si ritiene, pertanto, di accogliere la domanda di indennizzo da mancata risposta al reclamo del 23.6.2025 nella misura massima di € 300,00.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/10/2025, è tenuta a stornare le somme contabilizzate dai trenta gg successivi alla richiesta del 15.4.2025 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese nonché a corrispondere la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo da "mancata risposta al reclamo" oltre interessi 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