

DELIBERA N. 13/2025/DEF

**XXX XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/732589/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 30/06/2025;

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 la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 07/02/2025 acquisita con protocollo n. 0033223 del 07/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 7 febbraio 2025 presentata nei confronti di TIM Spa (da qui in avanti anche solo l'Operatore), che richiama espressamente il contenuto della precedente istanza di conciliazione UG/712055/2025, il sig. XXXX XXXX (di seguito, anche solo Utente od Istante), titolare dell'utenza mobile n. XXXXXXXX, lamenta a quanto segue:

1) sebbene a ciò espressamente autorizzata, Tim non invia la richiesta di addebito sulla carta di credito delle fatture relative all'utenza n. XXXXXXXX, né addebita le fatture stesse sul conto corrente intestato all'utente. Tutti i reclami in merito risultano privi di una risposta pertinente;

2) stante il mancato addebito diretto, la presenza di due fatture rimaste impagate, e saldate solo il 13 ottobre 2024, ha determinato la sospensione del servizio voce (in uscita) e del servizio dati sull'utenza n. XXXXXXXX in data 15 ottobre 2024;

3) è impossibile ricevere risposte/informazioni sull'utenza n. XXXXXXXX dai call center dedicati di TIM in quanto gli operatori affermano di non avere accesso ai dati degli abbonati per utenza mobile;

4) è altresì impossibile per l'utente accedere alle informazioni relative all'utenza XXXXXXXX dal sito MyTIM (che funziona per tutte le altre utenze attive presso TIM), con la conseguente impossibilità di verificare l'ammontare delle fatture emesse e accertare l'avvenuto o il mancato addebito diretto delle stesse;

5) l'utenza XXXXXXXX ha subito una seconda sospensione delle chiamate in uscita e del traffico dati dalle ore 12:00 del 4 febbraio 2025. Dopo molti reclami, il servizio voce è stato riattivato, mentre risulta ancora non funzionante il traffico dati.

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: "Riattivazione immediata del traffico dati della linea. Mantenimento del contratto in essere. Possibilità di continuare a pagare le fatture con addebito sul conto corrente o su carta di credito. Possibilità di avere risposte dell'utenza sul servizio 119 TIM. Possibilità di accedere alle informazioni riguardante l'utenza XXXXXXXX dal sito My TIM (ora bloccata)".

Con replica alla memoria depositata da parte avversa, l'Istante:

- nega recisamente di avere contestato la fatturazione "di traffico telefonico da dicembre 2023 a ottobre 2024 per 7.932,32 euro + iva" e di avere richiesto il rimborso di tale importo;

- precisa di pretendere unicamente lo storno parziale della fattura 2° bimestre 2025, stante l'arbitrario cambio unilaterale delle condizioni contrattuali effettuato dall'Operatore senza il consenso dell'utente, per un totale di € 127,33 (I.I.);

- per quanto riguarda la sospensione dei servizi occorsa ad ottobre 2024, precisa che la stessa è intervenuta il giorno successivo alla comunicazione, del 15/10/2024, di avvenuto pagamento delle fatture e che la linea è stata riattivata solo il 25/10/2024 a seguito del provvedimento di AGCom;

- precisa, inoltre, che in data 29 e 30 agosto 2024 TIM aveva respinto il tentativo di pagamento delle fatture risultanti insolite per ben due volte, con la motivazione "Transazione non andata a buon fine (0300 non risultano bollette da pagare)";

- rammenta che nelle fatture risulta ancora indicato l'addebito su carta di credito come metodo di pagamento prescelto. Ma, a partire dalla fattura 4° bim. 2024, TIM non ha più inviato alla società che gestisce la carta di credito nessuna richiesta di addebito tramite flusso elettronico o ogni altro mezzo, contrariamente a quanto afferma controparte;

- contesta pertanto l'affermazione secondo la quale l'Operatore non ha alcuna responsabilità in merito all'esito negativo degli addebiti su carta di credito e produce la comunicazione dell'istituto bancario che conferma il mancato invio, da parte di TIM/Telecom, delle richieste di pagamento;

- afferma che TIM avrebbe avuto in ogni momento la possibilità di addebitare sulla carta di credito eventuali fatture insolute, come del resto ha fatto nel dicembre 2024 per due fatture relative a utenze di telefonia fissa;

- sottolinea che il blocco all'accesso del sito MyTim per l'utenza mobile n. XXXXXXXX - risolto solo in data 20/02/2025 - ha impedito all'utente di avere contezza del sollecito di pagamento contenuto nella fattura 5/° bim. 2024 e relativo alla fattura del 4° bim. 2024;

- rileva, infine, che la cessazione dell'offerta TIM Special Unlimited, da cui, secondo la ricostruzione dell'Operatore, deriverebbe - di fatto - la sospensione dei servizi del 4/02/2025 è frutto di una scelta unilaterale dell'Operatore effettuata senza il consenso e senza un'adeguata, preventiva informativa all'utente;

- chiede il rimborso per i maggiori costi applicati all'utenza a seguito del cambio arbitrario del contratto;

- rileva, infine, che l'Operatore, nella memoria depositata, nulla dice sulla impossibilità da parte dell'utente, in qualità di abbonato retail, ad accedere ai servizi del numero 119.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l'Operatore espone quanto segue:

- "L'istante lamenta l'illegittima sospensione della linea dal 15.10.2024 al 24.10.2024 e dal 4.2.2025 al 19.2.2025, la mancata domiciliazione delle fatture su carta di credito o conto corrente bancario e l'impossibilità di accedere all'app Mytim, [...], la fatturazione da parte di TIM di traffico telefonico da dicembre 2023 a ottobre 2024 per 7.932,32 euro + iva e chiede il rimborso del predetto importo";

- "dall'istruttoria eseguita da TIM è emerso che la sospensione della linea dal 16.10.2024 al 24.10.2024 è dovuta alla morosità maturata dall'utente stante il mancato pagamento delle fatture del 4° e 5° bimestre 2024. La linea è stata poi riattivata in data 24.10.2024 successivamente al pagamento da parte dell'utente delle predette fatture in un'unica soluzione. Il sollecito di pagamento della fattura del 4° bim. 2024 è contenuto nella fattura del 5° bim 2024";

- "il malfunzionamento del 4.2.2025, riguardante solo la connessione dati, è invece stato segnalato dall'istante solo con il Gu5 ed è dipeso dalla circostanza che, dopo la cessazione dell'offerta Tim Special Unlimited, non c'era più attiva un'offerta con il bundle dati e quindi il cellulare non poteva più accedere al 4G";

- “in accordo con l’utente Tim ha pertanto attivato in esenzione spese l’offerta CL09 Nuova Opzione Internet che ha consentito di attivare in automatico il servizio MBR9 (abilitazione alla navigazione dati in rete) in data 19/02/2025 ed ha consentito la totale abilitazione alla connessione dati e la conseguente chiusura del Gu5”;

- “quanto alla domiciliazione delle fatture si evidenzia che le cause per cui la domiciliazione sulla carta di credito a volte non sono andate a buon fine non dipende certo da Tim. In ogni caso, Tim ha proceduto alla revoca della domiciliazione su carta di credito ed ha attivato la domiciliazione su conto corrente”;

- “in riferimento alla problematica relativa alla mancata visualizzazione e gestione sul sito MyTIM, con account XXXXXXXXXXXXXXXX delle fatture e della linea, si precisa che la problematica è stata risolta da Tim in data 24.02.2025”.

Alla luce delle evidenziate circostanze, l’Operatore ha richiesto il rigetto delle domande avversarie, in quanto infondate, in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l’istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell’ecosistema digitale (All. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come da ultimo modificato dall’alla B alla Del. 194/23/CONS; d’ora in avanti anche solo Regolamento di procedura).

Le richieste dell’Istante possono essere accolte parzialmente per i motivi che saranno qui di seguito esposti.

Preliminarmente, si evidenzia che, come confermato dallo stesso Utente nell’ambito del procedimento per l’adozione di provvedimento temporaneo (di cui all’istanza n. GU5/732594/2025), la linea dati nonché l’accesso alla documentazione relativa all’utenza n. XXXXXX sul sito MyTim sono stati riattivati in data 21 febbraio 2025; pertanto le richieste formulate dall’Istante in merito a tali aspetti risultano essere già state soddisfatte dall’Operatore.

Con riguardo alla richiesta dell’utente di potere continuare a pagare le fatture con addebito su conto corrente o su carta di credito, la stessa non può essere accolta in quanto esula dalle competenze di questo Corecom come definite dal citato Regolamento di procedura (cfr. in senso conforme, Corecom Puglia Del. n. 207/24, Corecom Lazio Del. n. 310/2022/CRL; Corecom Piemonte Del. n. 39/2024).

Circa la richiesta di mantenimento del contratto in essere, si rileva quanto segue.

L’istruttoria condotta - in particolare, il confronto tra le fatture n. XXXXXXX del 13/09/2024 e n. XXXXXXX del 14/03/2025 - ha consentito di accertare la disattivazione, a partire dal 3 febbraio 2025, dell’offerta Tim Special Unlimited, già attiva sull’utenza n. XXXXXXX. A differenza di quanto ricostruito dall’Operatore nella propria memoria, tuttavia, non vi è in alcuna prova della manifestazione di volontà dell’utente di cessare tale offerta, né di una preventiva comunicazione dell’Operatore in tal senso. Dunque, di fatto, Tim ha unilateralmente modificato le condizioni contrattuali in essere sino a febbraio 2025, introducendo una fatturazione “a consumo” del traffico generato dalla sim

n. XXXXXXX e determinando, conseguentemente, un sensibile aumento dei costi a carico del cliente.

Tale modifica, unilaterale e peggiorativa, tuttavia, non è stata attuata in conformità ai precisi oneri informativi imposti dalla regolamentazione vigente, soprattutto in relazione al diritto di recedere in esenzione da spese o costi (art. 6, comma 2, all. A Allegato B alla Delibera n. 307/23/CONS), e risulta pertanto illegittima.

Ciò comporta senz'altro il diritto dell'utente al rimborso degli importi addebitati in eccesso rispetto a quanto fatturato bimestralmente sulla base dell'offerta originariamente attiva (comprensiva: del canone bimestrale per l'Offerta Tim Special Unlimited, corrispondente € 65,57 oltre IVA, del canone per il servizio LOSAI+CHIAMAORA DI TIM CB pari a € 0,79 oltre IVA a bimestre, e della tassa di concessione governativa pari ad € 10,32), al netto di eventuali servizi a sovrapprezzo ("SMS Serv. Intrattenimento-Acquisto Prodotti") per tutte le fatture in emissione sino al ripristino di cui si dirà qui di seguito.

Quanto, appunto, alla richiesta di "mantenimento" (o, più correttamente, "ripristino") delle condizioni contrattuali precedenti alla modifica, la stessa può essere accolta, seppur nei seguenti limiti: qualora infatti l'offerta Tim Special Unlimited non dovesse risultare più disponibile, l'utente avrà diritto a vedersi applicata – previo contatto da parte dell'Operatore – un'offerta analoga, facendo sempre salvo il diritto di recedere senza spese e/o costi nel caso in cui non dovesse ritenere accettabile l'offerta proposta.

Infine, in merito alla richiesta di ricevere informazioni e risposte sull'utenza mobile n. XXXXXXX attraverso il "119" – numero di assistenza indicato dal sito dell'Operatore e dalla stessa Carta dei Servizi TIM quale servizio espressamente dedicato agli utenti di rete mobile per ricevere informazioni o per presentare reclami – si evidenzia che la qualità dell'assistenza ai clienti, e segnatamente l'idoneità del call center dell'Operatore a fornire puntualmente e in modo completo tutte le informazioni richieste dall'Utente, non può essere oggetto di una decisione di questo Organo amministrativo, in quanto esula dalle competenze del Corecom così come definite dal citato Regolamento di procedura.

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXXXX in data 07/02/2025 nei confronti della società TIM s.p.a. La società TIM s.p.a. è tenuta a:

1) provvedere al ripristino, sull'utenza mobile n. XXXXXXX, dell'offerta Tim Special Unlimited, qualora tecnicamente possibile ovvero, qualora non tecnicamente possibile, all'attivazione gratuita di una tariffa scelta dal cliente tra quelle vigenti alla data di notifica del presente provvedimento, facendo salvo il diritto dell'Utente di recedere senza spese e/o costi nel caso in cui non dovesse ritenere accettabili le offerte vigenti;

2) provvedere al ricalcolo, sulla base delle condizioni economiche previste dall'offerta Tim Special Unlimited, della spesa telefonica sostenuta dall'utente a partire dalla data di disattivazione della stessa offerta, sino alla data del suo ripristino, ovvero alla data di attivazione di un nuovo piano tariffario scelto dall'utente o alla data del recesso, con il conseguente storno e/o rimborso (e in caso di rimborso, oltre interessi

legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo), in favore dell'utente delle somme fatturate in eccesso. TIM è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso alle parti.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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.

Milano, 30 giugno 2025

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi