

**DELIBERA N. 3/2025/DEF**

**XXX XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/695572/2024)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del 04/02/2025;

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 XXXXXXXX XXXXXXXX del 02/08/2024 acquisita con protocollo n. 0213548 del 02/08/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 2 agosto 2024, nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), la sig.ra XXXXX XXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), afferma quanto segue: "L'istante era titolare di un contratto Tim relativo all'utenza fissa n. XXXXXX e alle utenze mobili n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX. Il 17 novembre 2022 venne richiesto il subentro delle predette utenze da parte della XXXXXX XXXXXXX XXXXX di XXX XXX XXX. Il subentro delle utenze mobili andò a buon fine, mentre ciò non accadde per l'utenza fissa, che rimase attiva a nome dell'istante.

Nonostante il subentro delle utenze mobili, Tim continuò ad addebitare il costo delle stesse, oltre che nella fattura intestata alla Società subentrata, anche nella fattura intestata all'istante e precisamente da dicembre 2022 in poi, come da fatture allegate. A nulla sono serviti i numerosi reclami scritti, rimasti inevasi".

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste:

- "1) Rimborso delle somme addebitate successivamente al subentro, per le utenze mobili n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX (€ 200,00 circa);
- 2) Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo".

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

- ribadisce il mancato riscontro ai reclami del 31/01/2023 e del 08/02/2024;
- si contesta inoltre che sia intervenuto accordo per le numerazioni oggetto della presente istanza: l'accordo depositato dall'operatore riguarda una numerazione fissa e non le due numerazioni mobili XXXXXXXX e n. XXXXXXXX (né tantomeno è citato un unico codice cliente o numero contratto all'interno dello stesso accordo).

Alla luce di quanto esposto, l'Istante chiede l'accoglimento integrale delle richieste formulate, oltre al rimborso delle spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore rileva quanto segue:

- "in merito a quanto esposto nell'ambito del procedimento UG 677320/2024 del 30.4.2024, è stata avanzata richiesta di inammissibilità che, in data 9.5.u.s., trovava un accoglimento parziale dal Corecom; la materia del contendere è da circoscrivere entro i limiti delle doglianze per eventi successivi alla data dell'8.1.2024 ed esclusivamente con riguardo all'utenza fissa";

- "ne consegue che, in primo luogo, la domanda avversaria avente ad oggetto 'Rimborso delle somme addebitate successivamente al subentro, per le utenze mobili n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX (€ 200,00 circa)' è da dichiararsi con tutta evidenza inammissibile";

- "in data 08/01/2024, controparte e TIM raggiungevano un accordo rispetto ai fatti contestati che aveva esito nel verbale di accordo";

- "come si evince dal contenuto stesso del predetto verbale, Tim, in ottica conciliativa e senza riconoscimento di torto alcuno si impegnava nei seguenti termini: "a

fronte della richiesta di cessazione della linea inoltrata nel giugno 2023 per la linea residenziale XXXXXXXX e previa restituzione del modem che dovrà avvenire entro 10 giorni dalla data del verbale di accordo, azzerò lo scoperto di euro 248,72 per le fatture emesse da giugno 2023 a novembre 2023”;

- “a seguito della restituzione del modem, le rate residue dello stesso sono state addebitate su unica fattura (n. XXXXXXXXXXXX) che è stata stornata per l’intero importo”;

- “la linea residenziale n. XXXXXXXX risultava poi cessata con data decorrenza 19/07/2023”;

- “la domanda di indennizzo per mancato riscontro ai reclami è infondata posto che controparte non offre agli atti alcuna prova in ordine all’invio dei reclami che difatti non risultano essere presente nei sistemi gestionali Tim”;

- “il reparto competente riferisce inoltre di [...] uno scoperto relativo alla fattura n. XXXXXXXX di importo pari ad € 3,60, su cui sono state addebitate le indennità ritardato pagamento fatture.

Sulla base di quanto rilevato, l’Operatore chiede il rigetto integrale dell’istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono che essere rigettate per i motivi che saranno qui di seguito esposti.

In via preliminare, si rileva innanzi tutto che, alla luce della dichiarazione di ammissibilità parziale dell’istanza n. UG/677320/2024 – dal cui esito di mancato accordo ha avuto origine l’istanza di definizione qui in decisione – effettuata da questo Corecom in data 9 maggio 2024 (“Si ammette parzialmente la presente istanza esclusivamente per la linea fissa XXXXXXXX e solo per vicende e periodi successivi al verbale di conciliazione paritetica del 08/01/2024”) la richiesta di rimborso delle “somme addebitate successivamente al subentro, per le utenze mobili n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX” non è ammissibile e non può pertanto essere valutata in questa sede.

Nel merito, la restante richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami del 31 gennaio 2024 e 8 febbraio 2024 non può che essere rigettata, atteso che i citati reclami – depositati in atti – non risultano presentati dalla parte istante, bensì da altro soggetto, oltre a non recare alcuna prova di invio.

Infine, stante il rigetto dell’istanza, si ritiene equo compensare tra le parti le spese di procedura.

## **DELIBERA**

**1.** Si rigetta integralmente l’istanza presentata dalla sig.ra XXXX XXXX nei confronti della TIM Spa;

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, 4 febbraio 2025

Firmato digitalmente  
IL PRESIDENTE  
Cesare Maria Gariboldi