

DELIBERA N. 23/2025

**XXXXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/749894/2025)**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 30/09/2025 ;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’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, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 01/05/2025 acquisita con protocollo n. 0108508 del 01/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra XXXXXXXXXXX, nata a XXXXXX (XXXXXX) il XXXXXXX, c.f. XXXXXXXXXXX e residente in Ruvo del Monte (PZ) alla Via S. Anna n. 132 – 85020 - quale titolare di un contratto di telefonia di tipo privato con l'operatore TIM s.p.a., sull'utenza mobile 3XXXXXXXX, rappresentata dall'Avv. XXXXXXX e dall'Avv. XXXXXXX, mediante formulario UG/729649/2025 del 26.01.2025, si rivolgeva al Co.Re.Com. della Basilicata rappresentando una attivazione di un profilo tariffario non richiesto e una mancata risposta ai numerosi reclami telefonici e al reclamo scritto del 19.09.2024, contestando i costi addebitati (€ 10,00) dal 01.05.2024 all'11.07.2024, in quanto recanti un canone mensile pari ad € 13,99 invece che di € 12,00, come previsto da offerta mobile TIM 10 Infinity.

All'udienza di conciliazione svoltasi il 05.02.2025 dinanzi al funzionario Co.Re.Com. responsabile del procedimento veniva redatto un verbale di mancato accordo. In data 01.05.2025 l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, nella quale, riportandosi al formulario UG/729649/2025, pertanto richiedeva:

- a) il rimborso della somma di € 10,00 indebitamente incassata da Tim s.p.a. essendo stato applicato un piano tariffario diverso da quello a cui ha aderito;
- b) la corresponsione di un indennizzo, così come previsto dall'art. 9 comma 2 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS, stante l'applicazione di un profilo tariffario non richiesto, per un importo pari ad € 225,00 (€ 2,50 x 90 gg. dal 01.05. 2024 all'11.07.2024);

- c) la corresponsione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo pari a € 300,00;
- d) la corresponsione di tutti gli indennizzi previsti per legge, quantificando i rimborsi o indennizzi richiesti in € 565,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM s.p.a. faceva pervenire la memoria difensiva, datata 30.05.2025, nella quale rappresentava l'infondatezza delle doglianze descritte dall'utente e dichiarava che l'utenza in contestazione era stata attivata in data 10.05.2016 e cessata per MNP in data 11.07.2024, inoltre asseriva che in data 24.02.2024 la stessa utenza era stata oggetto di manovra tariffaria e che l'informativa ai clienti era avvenuta tramite i seguenti canali: a) SMS con invii personalizzati effettuati a partire dal 6 maggio 2025; b) - IVR dedicato con la predisposizione del numero gratuito 409164WEB con un'informativa pubblicata nella pagina "Per i Consumatori – Comunicazioni importanti", cliccando nella sezione mobile "News e Modifiche contrattuali.

Aggiungeva che all'interno dell'informativa erano presenti anche le modalità per poter esercitare il diritto di recesso e che il primo rinnovo intervenuto sull'utenza in contestazione con la rimodulazione tariffaria ad € 13,99 risaliva ad Aprile 2024.

La società TIM s.p.a. evidenziava, infine, la mancanza di reclami scritti inviati alla stessa da parte dell'utente, tranne un fax di settembre 2024 non presente negli archivi, ma in ogni caso tardivo e successivo alla cessazione della linea intervenuta nel mese di Luglio 2024, nonché l'assenza di reclami telefonici ai quali, se presenti, sarebbe stato assegnato un codice identificativo comunicato anche all'utente, ai fini della tracciabilità e degli aggiornamenti sullo stato del medesimo.

La società TIM S.p.a. contestava, di conseguenza, le richieste dell'utente e chiedeva di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono.

In via preliminare si osserva che secondo quanto previsto nell'allegato 1 alla Delibera 519/15/CONS ("Modalità per la comunicazione agli utenti di modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso, ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice

delle comunicazioni elettroniche”) gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare agli utenti interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l’informativa completa sul diritto di recedere dal contratto senza penali.

La comunicazione di modifica che avviene solo sul sito web non è sufficiente, ma è ammessa solo come forma aggiuntiva, in quanto deve pervenire anche personalmente e individualmente all’utente, ad es. a mezzo SMS, email, bolletta, raccomandata o attraverso altri canali equivalenti idonei a raggiungere ciascun cliente, in ossequio al principio di trasparenza e informazione effettiva, in quanto l’utente deve essere messo nelle condizioni di conoscere realmente la variazione, per poter eventualmente esercitare il diritto di recesso.

La questione centrale della controversia riguarda la prova dell’avvenuta comunicazione da parte del gestore all’utente di tale modifica contrattuale. Nel caso di specie l’istante lamenta di non avere ricevuto tale comunicazione/informazione. L’operatore si è limitato a dichiarare nella propria memoria che la stessa utenza era stata oggetto di manovra tariffaria e che l’informativa ai clienti è avvenuta tramite il canale di SMS con invii personalizzati effettuati a partire dal 6 maggio 2025 e con IVR dedicato con la predisposizione del numero gratuito 409164WEB con un’informativa pubblicata nella pagina “Per i Consumatori – Comunicazioni importanti”, cliccando nella sezione mobile “News e Modifiche contrattuali.

I Co.Re.Com. e l’AGCOM hanno più volte ribadito che l’operatore deve dimostrare l’avvenuto adempimento contrattuale, ad esempio l’invio dell’SMS o della comunicazione, per giustificare la variazione applicata, e non basta riferirsi a procedure interne generiche. “È onere probatorio dell’operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto [...] assolvibile esclusivamente con la prova dell’invio della documentazione [...]” (Delibera 157/2023/CRL/UD del 27/03/2023 Co.Re.Com. Lazio.)

Un orientamento costante conferma che, quando l’utente contesta l’adeguatezza della comunicazione, spetta all’operatore fornire la prova: “Sussiste in capo all’operatore l’onere di provare di aver adeguatamente preavvisato l’utente dell’effettuazione della rimodulazione tariffaria [...]

In mancanza di tale comunicazione (e della sua prova) sussiste una violazione dell’articolo 70.” (Delibera n. 03/11 Co.re.Com. Lazio) Nel caso specifico non vi è prova dell’effettiva contezza dell’utente rispetto all’aumento introdotto, con la conseguenza che le nuove condizioni risultano essere state applicate senza che questi abbia potuto conoscerle compiutamente, accettarne consapevolmente il contenuto o valutare differenti soluzioni da intraprendere.

In mancanza di tale prova, la rimodulazione applicata non può ritenersi legittima, per cui l’operatore è tenuto al ripristino dell’originaria tariffa mensile e al rimborso in favore della parte istante delle somme corrispondenti all’importo mensile maggiore corrisposto a far data dall’intervenuta modifica (vgs ad es. Co.Re.Com. Puglia – Delibera n. 50/25).

Nel caso de quo il calcolo opera dal mese di Maggio 2024 (come richiesto dall'utente) sino alla disattivazione del servizio avvenuta in data 11.07.2024 ed è pari a € 5,97.

Inoltre, non avendo il gestore fornito la prova contraria dell'avvenuta conoscenza da parte dell'istante delle comunicazioni contenenti il preavviso della rimodulazione tariffaria, si ritiene equo riconoscere la domanda dell'istante e risarcire a titolo di indennizzo la somma di € 180,00 così determinata: euro 2,50 per 72 giorni decorrenti dal 01.05.2024 al 11.07.2024, come da art. 9 co 2 dell'Allegato A della Delibera 347/18 CONS.

In merito al secondo punto oggetto della controversia relativo alla mancata risposta ai reclami telefonici e all'unico reclamo inviato in forma scritta in data 19.09.2024, le richieste dell'utente non possono essere accolte per le motivazioni che seguono. Atteso che se la Delibera AGCOM 179/03/CSP ("Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni") impone agli operatori di garantire sistemi di gestione dei reclami che consentano di registrare, classificare e monitorare le segnalazioni ricevute, è pure specificato nella Delibera AGCOM 79/09/CSP (modifiche alla 179/03/CSP) che i reclami possono essere inoltrati dagli utenti per telefono, fax, email, PEC o raccomandata e che l'operatore deve attribuire un codice identificativo del reclamo, o altra forma di tracciamento, e garantire che l'utente possa richiedere conferma dell'avvenuta registrazione.

Nel caso specifico l'utente dichiara di aver inviato una serie di reclami telefonici, ma non ne specifica mai la data, l'oggetto e le modalità della chiamata, non ha indicato tabulati, registrazioni, note di app, screenshot del servizio clienti per far valere il reclamo e ottenere l'indennizzo per mancata risposta.

La TIM s.p.a. ha asserito di non aver ricevuto reclami telefonici. In merito, invece, al reclamo scritto del 19.09.2024 inviato successivamente alla cessazione del contratto di telefonia, non pare egualmente possibile accogliere la domanda di corresponsione dell'indennizzo previsto dall'art. 12 del c.d. Regolamento indennizzi, di cui all'all. A alla Delibera 73/11/CONS, posto che la comunicazione inviata dall'istante si sostanzia, sotto il profilo oggettivo, in una contestazione degli importi fatturati, effettuata dopo la cessazione del rapporto contrattuale, sì che essa non può essere ricondotta alla fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP. Infine, si rileva che le domande di parte istante volte ad ottenere "rimborsi o indennizzi" quantificati contengono implicite pretese risarcitorie, le quali ai sensi del Regolamento, esulano dalle competenze dell'Autorità, rientrando le stesse invece tra le competenze del Giudice ordinario.

Pertanto, tali richieste non possono trovare accoglimento.

Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, richieste, appare equo liquidare a favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e dalla documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXX, si propone, in parziale accoglimento dell'istanza del 01.05.2025 avanzata dalla sig.ra XXXXXXX, nata a XXXXX (XXXXXX) il XXXXXX, c.f. XXXXXXXX, titolare dell'utenza mobile privata XXXXXXX, nei confronti di TIM s.p.a. che l'Operatore provveda: a) indennizzare, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro € 180,00, come da art. 9 co 2 dell'Allegato A della Delibera 347/18 CONS a titolo di indennizzo per rimodulazione del piano tariffario non richiesto dall'utente; b) indennizzare, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 5,97 corrispondenti all'importo mensile maggiore corrisposto a far data dall'intervenuta modifica contrattuale, dal mese di Maggio 2024 sino alla disattivazione del servizio avvenuta in data 11.07.2024. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo da parte dell'istante va rigettata per il mancato assolvimento dell'onere probatorio e di allegazione a sostegno della responsabilità del gestore telefonico e per le ulteriori motivazioni ampiamente esposte, alle quali ci si riporta integralmente. In merito alle spese di procedura appare equo liquidare a favore della parte istante l'importo di euro 100,00 (cento/00).

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.

Potenza, 30/09/2025

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta Mitidieri

