

DETERMINAFascicolo n. GU14/769233/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX XX - 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

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

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

VISTA l'istanza della società XXX XXXX, del 04/08/2025 acquisita con protocollo n. 0198010 del 04/08/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza presentata in data 4 agosto 2025, nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), la società XXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo XXXX o parte istante o utente), nella persona del referente, sig. XXXX XXXXX, lamenta quanto segue Convinto di avere effettuato, su consiglio e per il tramite di un agente TIM, una semplice rimodulazione del contratto già in essere presso il locale sito in via XXXX XX a XXX XXXXX, al fine di ridurre le spese, l'istante scopriva che in realtà gli era stata attivata una nuova linea presso lo stesso locale, con il cambio totale di offerta e di tecnologia (FWA Indoor, "con il modem con la sim all'interno"). A seguito di tale nuova attivazione, i servizi funzionavano in modo irregolare e discontinuo, compromettendo l'uso del Pos e di altri servizi per i clienti. I numerosi tentativi di tornare alla precedente tecnologia (fibra misto rame) esperiti tramite il servizio clienti TIM si sono rivelati infruttuosi. Così, a casa del perdurare dei disservizi, l'istante si trovava costretto a cambiare gestore. Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: "Chiedo [...] di non pagare nessuna penale e nessun costo di disattivazione o di recesso, in quanto è da più di un mese che abbiamo problemi con la linea che non permette al X di lavorare a pieno regime, creando un danno economico. Chiedo inoltre la

disattivazione di entrambi i contratti attivati nello stesso indirizzo senza addebito di costi di recesso anticipati". In data 24 novembre 2026, dunque ben oltre i termini 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 modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS, da qui in avanti Regolamento di procedura), parte istante inseriva a fascicolo due note con cui, in primo luogo, ribadiva e precisava quanto già dedotto in istanza, e, successivamente, lamentava la presenza di due linee TIM ancora attive: "ci vengono indicate ancora attive 2 utenze ma più di 4 mesi fa è stata su una linea la migrazione verso altro gestore, mentre sulle altre 2 linee a XXX XXXXX risultano inviate 2 pec di disdetta, una per ogni linea ed effettuate prima di luglio 2025."

Nella memoria ritualmente depositata, l'Operatore, eccepita preliminarmente l'inammissibilità delle domande dell'istante per l'estrema genericità e indeterminatezza delle stesse, riporta quanto segue: - "controparte non produce alcunché: né il contratto sottoscritto con TIM, né le fatture cui si riferisce e né tanto meno eventuali reclami inviati (e che a TIM non risultano nei propri sistemi)"; - la genericità dell'istanza e la sua carenza dal punto di vista documentale non consentono di ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa, precludendo così all'Operatore "la possibilità di prendere ulteriormente posizione rispetto ai fatti di cui si discute"; - "se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è altrettanto vero che l'istante deve fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso di specie, con la conseguenza che la domanda svolta nei confronti di Tim dovrà essere rigettata". - "TIM ha assolto diligentemente agli obblighi contrattuali assunti, per cui nessun addebito di responsabilità potrà esserle imputato"; - "L'istanza avversaria coinvolge sia la componente fissa sia quella mobile. In ordine alla linea mobile, il settore competente evidenzia come controparte avesse effettuato il passaggio ad altro operatore, lasciando insoluto l'ultima fattura, da ritenersi pienamente dovuta"; - "quanto alla linea fissa, invece, giova evidenziare che controparte fa riferimento alla linea n. XXXXXX che, tuttavia, risulta essere stata cessata già nel lontano 2016"; - la società istante "aveva attiva la linea XXXX XXXXXXXXX, poi migrata lasciando uno scoperto pienamente dovuto; la XXX attiva n. XXXXXX e XXXXX n. XXXXXXXXX in variazione verso la FTTH (vale a dire una tecnologia più performante), rispetto cui ci segnalano un rifiuto dell'istante all'intervento sul router"; - sono presenti "somme insolute sia sul lato fisso che sul mobile (che sarà nostra cura meglio precisare in sede di udienza) e che dovranno essere integralmente saldate da parte istante". Alla luce di quanto dedotto ed eccepito, Tim conferma la correttezza del proprio operato e contesta integralmente tutte le domande avversarie poiché infondate e comunque non provate.

In linea generale, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura. Si rigetta, infatti, l'eccezione sollevata dall'Operatore atteso che l'istanza appare sufficientemente circostanziata nella ricostruzione dei fatti e nella esplicitazione delle contestazioni e, pertanto, risulta ammissibile ai sensi degli artt. 6 e 14, comma 3, del citato Regolamento. Alla luce dell'istruttoria condotta, le richieste dell'istante possono essere accolte solo parzialmente per i motivi che verranno di seguito esposti. La società istante lamenta il malfunzionamento della linea presso il proprio locale, sito in via XXXX X, a XXX XXXXX, sostenendo che tale malfunzionamento è stato causato dall'attivazione, non richiesta né voluta, di una nuova linea in tecnologia FWA, prospettata dall'agente Tim come semplice rimodulazione contrattuale, economicamente più conveniente e tecnicamente più efficace. Tuttavia, non vi sono in atti reclami per malfunzionamenti o segnalazioni dell'utente volte a lamentare problematiche o disagi occorsi con agenti TIM, né dalla documentazione prodotta risulta provato quanto affermato dalla società istante in ordine alla asserita condotta illegittima dell'Operatore, che, per il tramite di un proprio agente, appunto, avrebbe illegittimamente attivato una seconda linea FWA presso il locale di via XXX X, a XXX XXXXXXX in luogo di una prospettata semplice "rimodulazione" del contratto. In assenza di prova in merito alle circostanze lamentate dall'Utente, e in assenza di contestazioni delle fatture emesse dall'Operatore, non può che essere che rigettata la richiesta di storno integrale dell'insoluto. Quanto alla richiesta di "disattivazione di entrambi i contratti attivati nello stesso indirizzo senza addebito di costi di recesso anticipati", si evidenzia che questo Ufficio ha formulato in data 16 gennaio 2026 richiesta di integrazione istruttoria, onde verificare lo stato delle utenze intestate alla società XXXX, presso l'indirizzo di via XXXXX X, rispetto ai contratti sottoscritti dalla parte istante ("Si chiede all'Operatore: di produrre copia dei contratti intestati alla società XXXXX XXX, per servizi attivati presso l'indirizzo di via XXXX X, a XXXX XXXXX; di fornire un aggiornamento sullo stato delle utenze intestate alla società XXXX XX, presso l'indirizzo di via XXXX X, a XXX XXXX specificando se ad oggi ancora attive oppure cessate o migrate e indicando la data di cessazione/migrazione; 2) all'utente: di produrre le comunicazioni di recesso/disdetta inviate all'Operatore e di chiarire quali sono le utenze di

cui, in istanza, chiede la cessazione (con eventuale perdita della numerazione)”. In mancanza di riscontro a tale richiesta (da entrambe le parti), e alla luce di quanto asserito da TIM in memoria e nell’ambito della conciliazione semplificata (“la linea indicata nel formulario, XXXXXX, risulta cessata dal 2016. Al momento su TIM sono presenti le seguenti linee e rispettive sedi: X. XXXXX XX - XXX XX XXXXXXXXXXXX, XXXXX XXXXXXXXXXX XXXXXX attivata 01/04/2025 in fase di conversione in XXX al momento sospesa per rifiuto intervento. X. XXXX XXXX X - XXXX XXXXX XXXXXXXX, XXXXXX XXXXXXXX FWA attiva dal 03/04/2025 XXXXXXXX XXXXXX migrata verso altro Gestore il 01/06/2025”), si ritiene possa essere accolta la richiesta di cessazione dell’utenza XXXXXXXX (che, da quanto affermato dall’utente sempre nell’ambito della conciliazione semplificata, è la linea oggetto di istanza, attiva con tecnologia XXX e che XXX intende cessare) previo contatto dell’utente. Non può tuttavia essere accolta la richiesta di esenzione da eventuali costi di recesso, poiché, date la genericità della stessa e la mancanza di documentazione a corredo dell’istanza, non è possibile per questo Corecom accertare il fondamento della pretesa della parte istante.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 04/08/2025, è tenuta a cessare, previa richiesta di conferma all’Utente, l’utenza n. XXXXXXXXXX. L’Operatore TIM è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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
ROBERTO SAINI