

DETERMINA Fascicolo n. GU14/787395/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX
XXXXXX - 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 dell'utente XXXXXXXX XXXXXXXX, del 28/10/2025 acquisita con protocollo n. 0273534 del 28/10/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 28 ottobre 2025, la sig.ra XXXX XXXXX (d'ora in poi, anche soltanto Istante od Utente) ha contestato a Tim spa/Telecom Italia - Kena Mobile (d'ora in poi, anche soltanto Tim od Operatore), i fatti di seguito rappresentati. Con pec del 23 giugno 2025, venivano sollecitate a TIM delucidazioni riguardo agli addebiti presenti nell'ultima fattura (16 giugno 2025 n. n. XXXXXXXX); specificamente, veniva chiesto di conoscere la norma contrattuale che giustificasse la natura di tali addebiti. La fattura non veniva saldata in virtù della dubbia legittimità degli stessi. Solo in sede di Conciliazione (avvenuta il 21 ottobre 2025, più di tre mesi dopo l'inoltro della richiesta) si rendeva possibile risalire al dettaglio delle comunicazioni trasmesse dall'Operatore in ordine alla richiesta. In ogni caso, anche in questa sede, alla semplice domanda di delucidazioni rispetto alla mancata ricezione di una chiara ed esaustiva indicazione del fondamento contrattuale di tali addebiti, veniva costantemente spostata sul consumatore la responsabilità rispetto al reperimento di informazioni, essendo queste ultime presenti sul sito e nella fattura di dicembre 2024, con cui erano stati

specificati i costi di disattivazione. A seguito delle indicazioni ricevute in sede di Conciliazione sulla risposta trasmessa da Tim, l'istante provvedeva a verificare la documentazione a disposizione, riuscendo finalmente a trovare una copia della risposta in PDF, nell'area documenti personali del portale, ma nessuna notifica della stessa tramite mail o App. Nella comunicazione non vi era nessun riferimento alle norme contrattuali, giustificanti gli addebiti. In base a quanto lamentato, dopo aver espresso il suo disappunto per le modalità di gestione della sua richiesta, nonché sulla qualità del servizio clienti, e dopo avere precisato di avere comunque saldato la fattura l'Istante ha richiesto l'indennizzo per mancata risposta a reclamo, proposto alla controparte in sede di Conciliazione, per l'importo di € 150,00 da versare tramite bonifico.

Con memoria depositata il 16 dicembre 2025, quindi, nei 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'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito anche solo Regolamento di procedura, Tim ha controdedotto che: le fatture prodotte dall'istante, non evidenziando alcun addebito illegittimo o non dovuto, risultano del tutto regolari e pienamente conformi all'offerta commerciale attiva sulla linea in oggetto; la linea, infatti, è stata correttamente cessata il 24 maggio 2025, come da espressa richiesta dell'utente; l'unico reclamo da quest'ultimo inviato, datato 25 giugno 2025, riguarda esclusivamente i costi di disattivazione della linea, a fronte del quale TIM ha provveduto puntualmente a fornire riscontro, precisando che essi, in base alla Condizioni generali di abbonamento, sono dovuti, poiché riferiti al periodo in cui l'utente aveva effettivamente fruito dei servizi voce e dati. Tenuto conto di quanto precisato, nel contestare integralmente la domanda di indennizzo proposta da controparte, che appare del tutto arbitraria, sproporzionata e comunque priva di fondamento, Tim ha ne ha chiesto il rigetto, in quanto infondata, in fatto ed in diritto.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Nel merito, per le ragioni di seguito espresse, si ritiene che l'istanza debba essere integralmente rigettata. Con pec del 23 giugno 2025, l'Utente ha inoltrato un reclamo a Tim, chiedendo il ricalcolo degli importi menzionati nella fattura del 16 giugno 2025 n. XXXXXXXXXX, sul presupposto di non dovere corrispondere né il costo relativo alla cessazione della linea, essendo il recesso dal contratto stato esercitato alla scadenza dei 24 mesi successivi alla sottoscrizione dello stesso, né quello afferente alla domiciliazione bancaria della bolletta, non essendone mai stata richiesta la disattivazione. In data 17 luglio 2025, come dedotto dall'Istante, nell'area "Documenti personali" di quest'ultimo, veniva inserita, dall'Operatore, una comunicazione afferente al reclamo presentato dall'Utente, con la quale TIM rappresentava l'impossibilità di accogliere l'istanza formulata, assumendo la correttezza della fatturazione e, conseguentemente, la legittimità degli addebiti oggetto di contestazione, i quali risultano integralmente saldati dall'Istante, con conseguente acquiescenza agli stessi e consolidamento della loro debenza. Ad ogni modo, dai fatti sopra riferiti, risulta che la segnalazione è stata trasmessa a Tim, in data (23 giugno 2025) successiva a quella (24 maggio 2025) di cessazione del contratto.

DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza dell'utente XXXXXX XXXXXXXX, del 28/10/2025, per i motivi di cui in premessa.

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