

DELIBERA 020/2025/CRL/UD del 23/09/2025
P. Cxxx / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/726130/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 23/09/2025;

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. 353/19/CONS;

VISTO l’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, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di P. Cxxx del 10/01/2025 acquisita con protocollo n. 0006444 del 10/01/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A mezzo di istanza per la definizione, l'istante titolare contestava: “Titolare al momento di utenza fissa 0xxxxxxxxx (attivata il 03/04/2024 ma mai richiesta), in Via della Cxxxx, 00xxx Fxxx (xxx) ricevo da Tim fatture con importi abnormi. Ciò è iniziato poche settimane dopo la richiesta di trasloco della linea 0xxxxxxxxx (andata persa) a Fastweb il 07/03/2024, con cui ero sotto contratto e che doveva esser traslocata da Via dei Fxxx, sempre in località Formello (xxx) 00xxx, nell'attuale Via dxxx Cxxx 20, senza problemi secondo loro. Invece, è successo che il 1° tecnico Fastweb venne dopo poche settimane e disse che non era riuscito a allacciare la linea e che sarebbe venuto qualcun altro. Dopo un po' si presentò un nuovo tecnico che disse che al momento non si poteva fare ed avrebbe allacciato Tim provvisoriamente, in attesa del trasloco del numero portandosi via, anche il modem di Fastweb lasciandone uno Tim, senza dirmi di inviare disdetta. Da quel momento la linea iniziò a funzionare di nuovo, ma qui subentra Tim con l'altro numero 0xxxxxxxxx. Nel mentre ho continuato ad attendere notizie da Tim o che la linea tornasse a Fastweb. Il primo mese non mi arrivò la fattura Tim e mi accorsi all'arrivo della 2a, che mi venivano addebitati alti importi a consumo e servizi costosi (Serv. Pronto Pagine Bianche), così inviai disdetta. Ho iniziato poi a indagare, in quanto Tim ha prelevato soldi sul rid dal mio conto senza che io fornissi o firmassi, alcuna autorizzazione. Andando a spulciare la mail di mia figlia data a Fastweb tra i miei riferimenti, trovammo più mail Tim datate 30/08/2024, che non potevano darci quindi il tempo, di sapere prima dell'utilizzo della linea, i termini del contratto e relativi costi; tra le quali: Acquisizione richiesta; Completa il tuo ordine; Conferma la tua email; Consensi, Domiciliazione, a cui nessuno ha acconsentito, poiché le mail non erano state viste. Pago tuttora, anche le fatture Fastweb del 0xxxxxxxxx, sebbene la loro risposta al reclamo sia: infattibilità tecnica trasloco”. Sulla scorta di tali premesse, l'istante chiedeva: “Si richiede lo storno totale di tutte le fatture Tim, ivi compresi eventuali costi per recesso o similari. Si richiede lo storno totale di tutte le fatture Fastweb non più pagate, ivi compresi eventuali costi per recesso o similari. Si richiede il rimborso totale di tutte le fatture Fastweb pagate, pur non avendo più avuto il servizio attivo dopo il trasloco. Si richiede l'indennizzo per mancato trasloco numero 0xxxxxxxxx. Si richiede l'indennizzo per affermazioni non veritiere o mancata comunicazione impedimento. Si richiede l'indennizzo per interruzione del servizio per motivi tecnici (0xxxxxxxxx). Si richiede l'indennizzo per attivazione di servizi accessori non richiesti e/o profili tariffari non chiesti (Tim: Servizio Pronto Pagine Bianche di Italiaonline spa). Si richiede l'indennizzo per perdita numero telefonico per colpa operatore (0xxxxxxxxx). Si richiede l'indennizzo per mancata risposta al reclamo”.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva a mezzo memoria difensiva il Gestore TIM, il quale deduceva: “Le contestazioni e le richieste dell’istante sono infondate per i seguenti motivi. La Sig.ra Cxxx ha chiesto l’attivazione dell’offerta TIM Wifi Power Smart Mega – con altresì Modem TIM in vendita rateale (48 rate) – che è stata attivata il 3/4/2024 con associato il numero 0xxxxxxxxx (v. Sintesi contrattuale del 29/3/2024 e Welcome Letter, entrambe sub All. 1). I servizi sono stati regolarmente fruiti ed in particolare la linea 0xxxxxxxxx è stata regolarmente utilizzata come dimostra il traffico telefonico a pagamento addebitato nelle fatture di maggio 2024-gennaio 2025 (sub All.ti 2-10) che la Sig.ra Cxxx ha ingiustificatamente lasciato insolute, maturando un insoluto di complessivi Euro 1.801,59; e, del resto, il fatto che l’istante abbia regolarmente fruito dei servizi erogati da TIM è anche confermato dall’assenza di reclami al riguardo. Inoltre, il fatto che la Sig.ra Cxxx abbia reclamato nell’ottobre 2024 lamentando la “provvisorietà” della linea e la generica attivazione di servizio non richiesti è sintomatico della pretestuosità delle sue contestazioni e richieste, solo se si considera che la linea 0xxxxxxxxx e l’offerta TIM ad essa associata erano attive e funzionanti dall’aprile 2024, circa sei mesi prima; e, soprattutto, il fatto che l’istante avesse in quel frangente regolarmente e ampiamente utilizzato la stessa linea, come dimostra il traffico addebitato nelle fatture sopra citate. La linea è stata poi cessata, a seguito di disdetta dell’istante, il 27/10/2024. Pertanto le contestazioni e richieste dell’istante – ivi comprese quelle generiche di storno fatture non solo di TIM ma addirittura anche quelle di altro operatore (Fastweb) di cui viene chiesto pure il rimborso – sono totalmente infondate e pretestuose; ciò vale altresì per l’asserito mancato trasloco di linea che, dalla stessa documentazione depositata dall’istante, risulta essere doglianza che avrebbe semmai dovuto rivolgere a Fastweb – che aveva preso in carico tale richiesta – e non a TIM; e lo stesso dicasi per la lamentata perdita del numero telefonico non imputabile e non in carico a TIM”. Concludeva per il rigetto dell’istanza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, in punto di rito, si osserva che, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l’oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Non sono ammesse le richieste di risarcimento danni e quelle dirette ad ottenere un “facere” dal gestore. Sempre in via preliminare si dichiarano inammissibili tutte le domande aventi ad oggetto il rapporto contrattuale con Fastweb, reiterate dall’istante, e già oggetto del verbale di accordo del 7.1.2025. Formeranno, pertanto, oggetto di disamina la domanda di attivazione non richiesta della linea 0xxxxxxxxx e quelle alla stessa collegate. All’esito dell’istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento è possibile accogliere parzialmente la domanda di parte ricorrente, nei limiti di seguito riportati. La domanda di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto è fondata e meritevole di accoglimento; ed invero, Tim nelle proprie memorie si limita ad affermare

che la parte istante ha richiesto l'attivazione dell'utenza come da welcom letter, omettendo di depositare l'asserito contratto sottoscritto e qualsivoglia prova in tal senso. Nel caso di specie, pertanto, dalla documentazione acquisita agli atti e sulla base delle risultanze istruttorie non è emerso alcun tracciamento della volontà espressa dall'utente all'attivazione del contestato servizio e considerato il consolidato orientamento dell'Autorità, in forza del quale qualora risulti provato che il gestore ha attivato un servizio mai richiesto dall'utente, quest'ultimo ha diritto ad ottenere un indennizzo per ogni giorno di illegittima attivazione del servizio, saranno pertanto applicabili le fattispecie previste dall'art. 9, comma 1, All. A DEL 347/18/CONS, secondo il quale: "Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione" in combinato disposto con l'art. 13, comma 1, Del, cit.: "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". Premesso quanto sopra, a fronte del reclamo del 22.9.2024 e della cessazione del 27.10.2024, ne deriva che dovrà essere riconosciuto un indennizzo per 35 giorni di attivazione del servizio non richiesto, con decorrenza dalla data di presentazione del reclamo del 22.9.2024, alla risoluzione del contratto per cessazione post disdetta del 27.10.2024 per complessivi € 350,00 nonché l'ulteriore somma di € 87,50 a titolo di attivazione del servizio accessorio "Servizio Pronto Pagine Bianche di Italiaonline spa". Dalle argomentazioni sopra riportate, ne deriva conseguentemente che la parte istante avrà altresì diritto al riconoscimento dello storno totale dell'insoluto sulla linea non autorizzata e fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda risulta fondata, atteso che TIM non ha prodotto la risposta al reclamo del 22.9.2024. Al riguardo, in via generale, anche nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, quantificabile nella misura edittale massima di € 300,00, prevista dall'art. 12 Del. indennizzi cit.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: € 350,00 a titolo di indennizzo per la attivazione del servizio non richiesto, ex artt. 9, comma 1 e 13, comma 1 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, nonché € 87,5 ex artt. 9, comma 2 e 13, comma 1 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, nonché € 300,00, per la mancata risposta al reclamo, prevista dall'art. 12 comma 1 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Si dispone, inoltre, lo storno/rimborso delle somme contabilizzate dal gestore sulla numerazione 0642918707 fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

La Segretaria generale

Dott.ssa Giosy Pierpaola Tomasello

f.to

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza