

DELIBERA N. 17 - 2025

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/659327/2024)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 28/05/2025;

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 legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”* e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 29/01/2024 acquisita con protocollo n. 0027796 del 29/01/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue: “PROPOSTA STRAGIUDIZIALE DI CHIUSURA Creato da: XXX, scriviamo la presente in nome e per conto del titolare che riferisce di evidenziare che le 3 linee cellulari XXX , XXX e XXX sono state bloccate contro legem dal 4 al 25 Gennaio 2024 nonostante XXX avesse emesso provvedimento Gu5 Tim non ha riattivato le stesse se non dopo diffida legale che preavvisava di prox procedimento per risarcimento del danno : 1) abbiamo preso atto che Operatore, dopo 21 gg di sospensione illegittima , a seguito di diffida e solleciti ha deciso solo il 25/1/2024 di riallacciare le 3 linee cellulari dando atto della validità degli accordi del 2019 e stralciando debiti pregressi 2) al solo fine di chiudere in modo bonario questa triste vicenda senza passare alle vie giudiziali proponiamo il saldo con bonifico immediato di quanto previsto da Tim stessa giornalmente ovvero 7,80€ giorno x 21gg per 3 linee Tot.492 40€ + rimborso spese sin qui sostenute di 300€ senza tener conto di almeno 10 mancate risposte a Pec ufficiali e missive Tanto dovevamo in attesa di leggervi Distinti Saluti Area Legale.”

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede: “Conferma validità tabella Sogesi Tim del Giugno 2019 16,50€ cellulari 340 e 338 & 6€ mese 346 + stralcio totale dei debiti non dovuti per errata fatturazione addebitati nel tempo”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta: “L'istante contesta la sospensione delle 3 linee telefoniche per 21 giorni in quanto asseritamente illegittima nonché l'applicazione di condizioni contrattuali diverse rispetto a quelle promesse da tale Sig. Sogesi. Dall'istruttoria eseguita da TIM è emerso che XXX è intestataria di due contratti mobili: 1) Contratto n. XXX attivato il 04/07/2019 ed inizialmente intestato a XXX. In data 28/11/2023, dietro richiesta dell'utente, XXX è subentrata nell'intestazione del contratto. 2) Contratto N xxx attivato il 10/07/2019 Per il contratto n. XXX il Corecom ha emesso la delibera n.31/2023 a definizione del Gu14 n. 387677/2021 (avente ad oggetto sempre la problematica dell'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite) con cui l'Operatore è stato condannato a stornare/rimborsare per tutte le fatture emesse dal 26.9.2019 in poi gli importi eccedenti la somma di € 138,00/bimestre, al lordo degli interventi già effettuati a fronte del verbale di accordo n.266183 del 15.7.2020, fatte salve eventuali modifiche del contratto effettuate ai sensi dell'art. 98 septies decies del Codice delle comunicazioni elettroniche. Tim sta già applicando la predetta delibera emettendo per ogni fattura apposite note di credito a storno delle somme

eccedenti gli importi indicati dal Corecom al netto dell'IVA. A tale proposito si specifica che il costo applicato in Delibera era bimestrale e rapportato a 5 utenze. Le utenze nel tempo sono diventate 2 e le fatture mensili e quindi il canone è stato fattura per fattura riproporzionato al numero di linea e alla mensilità. A questo TIM ha sempre tolto il totale dell'IVA. Preme evidenziare che eventuali contestazioni cui conteggi eseguiti da TIM non possono essere oggetto di discussione in sede Corecom. Oltre a ciò, occorre altresì ricordare che con l'accordo del 15.7.2020 (doc.n.2) Tim ha già stornato le fatture nn.2/20 e 3/20 per un totale di € 331,80 provvedendo così a rimborsare/stornare tutti gli importi relativi al CAO ed ai servizi Kasperski e Reperibilità. Per il Contratto n XXX è stato invece raggiunto un accordo tombale in data 8.2.2022 (doc.n.3) in cui, a fronte di alcuni impegni economici assunti da TIM per mero spirito conciliativo e senza riconoscimento di torto alcuno, l'istante ha dichiarato "di accettare le condizioni economiche e contrattuali delle offerte attualmente attive sui nn. XXX, XXX e sul contratto mobile n XXX così come illustrate nella documentazione inviatagli dall'operatore con la pec del 18/1/2022" (doc.n.4). È pertanto evidente che, per ciò che concerne le doglianze relative all'applicazione di condizioni economiche diverse da quelle pattuite, occorre eccepire l'inammissibilità e/o improcedibilità delle predette contestazioni in quanto già oggetto di precedenti Ug e Gu14 definiti con vari accordi e con delibere del Corecom. Peraltro, tale eccezione è stata sollevata da Tim anche in sede di tentativo di conciliazione ed il Corecom in data 18.1.2024 ha già accolto parzialmente la domanda di TIM, statuendo che nel presente procedimento possono essere tenute in considerazione le sole fatture successive all'Ottobre 2023 quando c'è stata una rimodulazione tariffaria da parte di TIM. Sul punto si precisa che il contratto XXX è stato oggetto di una rimodulazione tariffaria ad ottobre 2023 che ha interessato fino ad ora le fatture dalla n. 7X05545765 denominata Novembre 2023 che contiene i canoni di ottobre 2023 alla fattura n. 7X05545765 denominata Gennaio 2024 contenente i canoni di dicembre 2023 (doc.n.5). Della rimodulazione tariffaria di € 1,90 + iva/mese, Tim ne ha dato ampia comunicazione sulla fattura n. 7X04005808 denominata Agosto 2023 (doc.n.6). L'istante ha avuto la possibilità di recedere dal contratto con TIM in esenzione da costi e/o da penali sino al 30/09/23 ma nessuna comunicazione in tal senso è pervenuta a TIM. La rimodulazione è avvenuta nel pieno rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia. Infatti, in base all'art. 98 septiesdecies, comma 5, del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, gli operatori possono modificare unilateralmente le condizioni contrattuali durante lo svolgimento del rapporto contrattuale, sotto il profilo tecnico, giuridico o economico. In tal caso, l'utente ha diritto ad essere informato della modifica con preavviso di almeno 30 giorni e può esercitare il diritto di recesso, senza penali né costi di disattivazione, o passare ad altro operatore, entro 60 giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali. Queste regole non si applicano se le modifiche proposte sono esclusivamente a vantaggio dell'utente finale, di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'utente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale. Si conferma pertanto la correttezza dell'operato di TIM. Quanto alla sospensione delle linee, si evidenzia che questa è avvenuta per morosità in quanto l'istante ha maturato un insoluto al 23.1.2024 pari ad € 2.616,99. Negli anni TIM ha inoltrato all'utente diversi solleciti di pagamento – che qui si allegano come docc. nn.

7, 8 e 9 - avvisandolo della possibilità di sospensione per morosità delle linee in caso di mancato pagamento delle fatture telefoniche, così come previsto dalle Condizioni generali di abbonamento multibusiness (doc.n.10). L'istante però negli anni non ha mai provveduto al regolare pagamento delle fatture neppure a seguito degli accordi raggiunti con l'operatore o delle delibere emesse dal Corecom e pertanto TIM ha legittimamente provveduto alla sospensione delle 3 linee mobili intestate all'utente. Si conferma dunque anche sotto quest'ultimo aspetto la legittimità dell'operato di TIM e la debenza dell'insoluto maturato dall'istante che come sopra accennato al 23.1.2024 ammontava ad € 2.616,99".

Tim ha poi ulteriormente replicato alle dichiarazioni svolte dall'istante nei termini che seguono: "Per quanto riguarda l'accordo dell'8.2.2022 concluso a definizione tombale di tutti gli Ug, Gu14 e Gu5 depositati da XXX, si evidenzia che, contrariamente da quanto sostenuto dall'istante, lo stesso riguardava sia i nn. XXX, XXX sia il contratto mobile n XXX e ciò è agevolmente visibile dal testo dell'accordo stesso (si veda doc.n.3). In merito alle osservazioni che l'utente avrebbe depositato in piattaforma successivamente alla conclusione del predetto accordo, ora come allora (si vedano le nostre note inserite nel Gu14 402830/2021) si evidenzia l'irritualità della memoria depositata e la sua inefficacia rispetto a quanto contenuto nel verbale di accordo, nel quale l'istante ha dichiarato di accettare le condizioni economiche e contrattuali illustrate nella pec inoltrata dall'XXX in nome e per conto di TIM in data 18.1.2022. Per il contratto n. XXX si conferma che Tim ha sempre provveduto ad emettere apposite Note di credito sulla base della delibera n.31/2023 emessa dal Corecom a definizione del Gu14 n. 387677/2021. A tale proposito si specifica che il costo applicato in Delibera era bimestrale e rapportato a 5 utenze. Le utenze nel tempo sono diventate 2 e le fatture mensili e quindi il canone è stato fattura per fattura riproporzionato al numero di linea e alla mensilità. A questo TIM ha sempre tolto il totale dell'IVA. Si allegano le note di credito emesse da Tim [...omissis...]. Per il resto si contesta tutto quanto asserito dall'istante e ci si riporta a quanto dedotto nella memoria difensiva precedentemente depositata".

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

Nel merito.

Preliminarmente l'Ufficio scrivente non può astenersi dall'evidenziare una violazione in capo a parte istante del principio in materia di chiarezza degli atti; contrariamente a quanto previsto dall'art. 16, comma 3, del Regolamento di procedura le memorie e le dichiarazioni fatte dal ricorrente sono carenti di rigore logico tanto da rendere la disamina delle argomentazioni esposte assai difficoltosa; infatti, l'attività

istruttoria dell'Ufficio è stata gravata dall'esame della copiosa documentazione allegata, in gran parte non attinente all'oggetto del presente procedimento.

Venendo ora alla trattazione del merito, l'unica domanda ritualmente posta, come più sopra rappresentata, non può essere accolta per le motivazioni che seguono.

L'attività di verifica circa la validità della tabella Sogesi Tim con riferimento al contratto mobile XXX è già stata espletata dall'Ufficio scrivente tramite le determinazioni assunte con la Delibera Corecom n. 31/2023, alla quale si rinvia per i dettagli; relativamente, invece, al contratto mobile XXX la società istante, sottoscrivendo in data 08/02/2022 un accordo recante n. GU14/402830/2021, rinunciava tra l'altro al prosieguo del procedimento nonché ad eventuali azioni di risarcimento del danno, dichiarando di non avere più nulla a che pretendere in relazione all'oggetto della controversia, con conseguente implicita estensione anche alle odierne pretese, riferendosi le stesse a fattispecie coincidente e già trattata.

L'Ufficio scrivente, pertanto, con riferimento al contratto XXX, non potrà trattare nuovamente il medesimo oggetto in applicazione del principio giuridico del ne bis in idem; con riferimento invece al contratto XXX ogni contestazione inerente asserite scorrette e/o mancate esecuzioni del succitato verbale di accordo dovranno essere avanzate nelle competenti sedi giurisdizionali.

Preme, tuttavia, evidenziare come nel suddetto verbale di accordo, parte istante avesse comunque dichiarato di accettare le condizioni economiche contrattuali delle offerte attive sul contratto mobile XXX così come illustrate nella documentazione inviategli dall'operatore con Pec del 18/01/2022, in cui veniva espressamente prevista, tra le altre cose, l'accettazione di futuri adeguamenti tariffari.

Poiché parte istante, a seguito di successiva avvenuta rimodulazione tariffaria, non ha legittimamente esercitato il diritto di recesso, le competono gli importi ascrivibili alla suddetta manovra unilaterale.

Dato atto di quanto sopra, l'Ufficio ha poi comunque ancora ritenuto, in un'ottica di favor utentis, valutare quanto non linearmente rappresentato e irrualmente richiesto solo nella descrizione dei fatti.

Ci si riferisce al lamentato disservizio inerente alla sospensione delle 3 linee mobili XXX, XXX e XXX dal 4 al 25/01/2024.

Per quanto riguarda la numerazione XXX, l'Ufficio ha appurato l'espletamento da parte di Tim dell'onere di preavviso su di sé gravante, effettuato mediante trasmissione di Pec nelle date 20/12/2022 e 16/01/2024, entrambe ricevute da parte istante.

Quanto invece alle numerazioni XXX e XXX l'istruttoria condotta non ha permesso di individuare nel fascicolo documentale preavvisi temporalmente idonei ad informare l'utente circa l'aggiornato stato dell'insoluto.

Si ritiene infatti che la Pec del 7/12/2021 (avente ad oggetto il sollecito di pagamento dell'importo residuo di euro 15,60 di cui alla fattura n.7X02286823/2021 con scadenza 10/08/21), non possa ritenersi valido preavviso di sospensione, alla luce delle lavorazioni contabili nel frattempo effettuate e dell'affermazione resa in memoria dal gestore in ordine al fatto che la sospensione della linea (si rammenta, iniziata in data 04.01.2024), sia avvenuta "per morosità in quanto l'istante ha maturato un insoluto al 23/01/24 pari ad euro 2.616,99".

Tanto premesso, in considerazione quindi della non attinenza del preavviso del 7/12/2021 utilizzato a propria difesa dal gestore rispetto al credito dichiarato nelle memorie difensive e dallo stesso posto a giustificazione dell'effettuata sospensione, si reputa parzialmente accoglibile la relativa domanda di indennizzo avanzata dall'utente; fatti i debiti calcoli a norma dell'art. 5, comma 1 del Regolamento in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, trattandosi di utenze business, spetterà all'istante la somma di euro 630,00 (euro 7,50 x 2 x 21 gg. per due linee).

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DELIBERA

La società TIM spa, in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX è tenuta a:

- corrispondere a favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 630,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio a norma dell'art. 5, comma 1 del Regolamento in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, trattandosi di utenze business.

Respinge le altre richieste poste.

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.

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.

Torino, 28 maggio 2025

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli