

DELIBERA N. 19 - 2025

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA,
KENA MOBILE)
(GU14/666401/2024)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 09/07/2025;

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 03/03/2024 acquisita con protocollo n. 0067240 del 03/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue:

“Sebbene ormai è storia consolidata che la tabella e gli accordi Sogesi / Tim del Giugno 2019 siano una pietra tombale sui costi definiti l'operatore si ostina a fatturare nel tempo sempre costi diversi.”

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

“Riverifica di tutto il maggior saldato o fatturato da emissione contratto ad oggi e riaccredito del maggior avuto + rimborso spese in subordine storno del maggior fatturato su fatture 2023 e 2024 e rimborso”

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

“Letto il formulario avversario, in via preliminare occorre eccepire l'inammissibilità delle domande avanzate dall'utente in quanto l'istanza così come formulata risulta del tutto generica e priva di qualsivoglia corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza ed in ogni caso è già stata dichiarata parzialmente inammissibile dal Corecom in I istanza con riferimento alle fatture precedenti a Giugno 2023. Infatti, come già eccepito da TIM in sede di tentativo di conciliazione, con il verbale di accordo del 21.9.2022 Tim si era impegnata a “corrispondere all'istante l'importo di euro 1,000.00 (mille/00) quale indennizzo per i disservizi lamentati, a mezzo Bonifico entro 120 giorni dalla sottoscrizione del presente verbale. Si precisa che il c/c intestato all'istante su cui effettuare il bonifico è IT34H3677223000EM001877336. Inoltre Tim, in relazione alla linea telefonica fissa XXX e alla linea mobile XXX (contratto n. XXX), si impegna a stornare l'insoluto presente in relazione al contratto fisso fino alla fattura n. 8A00559512 del 10.9.2022 e, in relazione al contratto mobile, fino alla fattura n. 7X2203977191 di € 24,40, con ritiro di eventuali pratiche di recupero del credito a proprie cure e spese”. A fronte degli impegni assunti dall'Operatore (tutti regolarmente onorati), l'istante ha dichiarato di “accettare le condizioni economiche e contrattuali delle offerte attualmente attive sui nn. XXX e XXX così come illustrate nella documentazione inviatagli dall'operatore con la pec del 3/2/2022”. Pertanto, si ribadisce l'inammissibilità dell'istanza in riferimento alle fatture precedenti Giugno 2023. Dalla fattura Giugno 2023 Tim ha applicato una rimodulazione contrattuale di € 1,90 + iva

ampiamente comunicata all'istante con la fattura MARZO 2023 N. 7X01404179 che si allega. Come si evince dalla predetta fattura, l'istante avrebbe dovuto comunicare a TIM entro il 30.4.2023 se non intendeva accettare la modifica unilaterale e recedere dal contratto oppure se rimanere in TIM. XXX però, nulla ha comunicato in merito e pertanto le fatture sono state rimodulate. Per mero scrupolo difensivo si evidenzia che XXX ha anche attivo il servizio ebill e pertanto può controllare anche sul sito TIM le fatture telefoniche. Alla luce di quanto esposto, si conferma pertanto che la rimodulazione tariffaria è stata eseguita dall'Operatore nel pieno rispetto della normativa in materia e che dunque nulla è dovuto all'istante. Si rileva infine che attualmente sussiste un insoluto di € 153,97 (a tale proposito si veda anche sollecito di Tim del 28.12.2023)".

Parte istante ha replicato alle difese dell'operatore insistendo per l'accoglimento delle proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si ritiene di respingere le eccezioni avanzate dall'operatore riguardanti l'estrema genericità della domanda nonché la già avvenuta trattazione della materia del contendere stante un intervenuto accordo tra le parti.

Con riferimento alla prima contestazione l'Ufficio, seppur rilevando la scarsa chiarezza espositiva e l'assenza di rigore logico nella predisposizione generale del ricorso, ha comunque desunto elementi sufficienti per potersi pronunciare nel merito.

Relativamente alla seconda eccezione posta si ribadisce quanto già statuito nel prodromico procedimento di conciliazione, in cui, accertata l'avvenuta composizione delle parti (verbale di accordo GU14/402856/2021 del 21/09/2022) sulle asserite difformità contrattuali rispetto alle condizioni sottoscritte nel 2019, l'Ufficio rinviava la proposizione di eventuali contestazioni rispetto all'adempimento alle competenti sedi giurisdizionali e ammetteva esclusivamente le contestazioni relative alle fatture emesse a partire da giugno 2023.

Venendo quindi alla trattazione del merito, la richiesta posta dall'istante, esaminabile dall'Ufficio si ribadisce esclusivamente per il suddetto lasso temporale, non può essere accolta.

L'istruttoria condotta ha infatti permesso di accertare che la manovra unilaterale di rimodulazione tariffaria è stata legittimamente condotta dall'operatore e correttamente notificata alla parte attraverso rituale comunicazione inserita nella fattura n. 7X01404179 del 09/03/2023 e che la società istante non ha legittimamente esercitato il diritto di recesso entro la tempistica assegnata.

Si ritiene, pertanto, che competano alla ricorrente gli importi ascrivibili alla suddetta manovra unilaterale.

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.

Tutto ciò premesso, il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata da XXX di XXX.

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, 9 luglio 2025

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli