

DELIBERA N. 36 - 2025

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/526031/2022)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 17/12/2025;

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 19/05/2022 acquisita con protocollo n. 0162296 del 19/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante afferma quanto segue: "Siamo l'XXX e abbiamo le nostre sim con tim da diversi anni ,a luglio e novembre 2020 Tim mi ha contatto facendomi due registrazione telefoniche per modificare i piani tariffari delle sim che usiamo per i servizi antincendio e per attivare delle sim solo dati A seguito delle registrazioni vocale (per formalizzare le tariffe concordate con il telefono) abbiamo firmato in via digitale i contratti con il mio cellulare . Con l'arrivo delle prime fatture ci accorgiamo che le tariffe non sono quelle concordate con le registrazioni vocali pertanto il 23/02/2021 invio reclamo(vedi All.1) in cui richiedo : - un cambio piani del nostro contratto n° XXX da "TUTTO TIM BUSINESS 2.0" con tariffa "TIM BASE" - la copia delle 2 registrazioni telefoniche per verificare i costi preventivati Tim non cambia il profilo tariffario senza riscontrare al reclamo e tantomeno fornisce le registrazioni vocali e pertanto in data 29/03/2021 invio reclamo (vedi All.2) con cui chiedo di cessare le :sim XXX- XXX - XXX- XXX- XXX- XXX 3713094997- XXX- XXX per mancata trasformazione tariffa e per mancata consegna delle registrazioni telefoniche. In data 01/04/2021 Tim ci offre di passare a TIM Loyalty Medium 100GB (vedi All.3) solo sulle sim XXX- XXX - XXX – XXX (offerta che accettiamo perché più economica rispetto a quella data precedentemente) mentre in data 02/04/2021 cessa le sim XXX - XXX- - XXX- – XXX - XXX – XXX(attive dal 2017 Vedi All. 4). In data 11/05/2021 Tim emette la fattura n° 7X01559819 (arrivata i primi di giugno) che contestiamo in data 10/06/2021 (vedi all.5) perché a seguito dei reclami del 23/02/2021e 29/03/2021 (con cui abbiamo denunciato dei costi diversi da quelli preventivati e richiedendo modifiche dei piani tariffari e copia della registrazione vocale) Tim non ha inviato la documentazione richiesta (cambiando il piano solo su 4 sim) e pertanto si contestavano i 496,10 addebitati con la voce "corrispettivo per recesso servizi" perché : - costretti a cambiare operatore e a cessare i restanti servizi per vostre mancanze - le sim erano attive dal 2017. Pago per differenza la fattura 374,90 (871 - 496,10) inoltre intimavo a Tim di non sospendere alcun servizio fino alla risoluzione del problema. Il gestore non risponde neanche a questo ennesimo reclamo e in data 28/07/2021 ricevo da Tim raccomandata n" XXX-2(vedi All.6) con cui mi minaccia la risoluzione del contratto se non pago entro 40 gg i 496,10 €. In pari data rispondiamo a Tim contestato la missiva "con la presente faccio seguito ai reclami del 23/02/2020, 29/03/2021 e del 06/10/2021 (da voi non riscontrati) con cui abbiamo denunciato dei costi diversi da quelli preventivati per contestarvi la missiva in oggetto ricevuta in data odierna perché non è una risposta ai nostri reclami. Si contesta la vostra minaccia di sospensione del servizio / risoluzione del contratto perché infondata nei fatti e nel diritto. Si intima Tim a riscontrare ai nostri reclami ed a non sospendere alcun servizio fino alla risoluzione della controversia." (vedi All.7) In data 01/10/2021 le sim smettono di funzionare e contatto il servizio clienti per capire il motivo del guasto ma l'operatore non sa darmi spiegazione e mi comunica che



inviava la segnalazione al reparto di competenza. A settembre arriva l'ennesima fattura errata 7X02933436 (Vedi All.8) che contesto e pago per differenza in data 03/10/2021 (Vedi All.9) [123,54€ = 1.88,47 - 1,4,64 + iva ("Contributo attivazione offerta" non dovuto) - 7,07€ (Ind. di mora D.Lgs. 9 ott 2002 n.231-Conto 3/2021.7 non dovuto perché il gestore non hai inviato la documentazione richiesta) -40,00€ (costo indefinito Ris. danno D.Lgs. 9 ott 2002 n. 231-Conto3 non dovuto perché il gestore non hai inviato la documentazione richiesta)] Inoltre comunico al gestore di regolarizzare la prossima fattura (con gli storni degli importi indebitamente fatturati) o di dimostrare che questi sono dovuti riscontrando a tutti i nostri reclami con risposte serie e provate o mio malgrado sarei stato costretto a cambiare operatore per mancanze di Tim in quanto non è possibile proseguire un sì tale rapporto contrattuale. Richiedevo altresì il dettaglio del traffico dal 01/09/2021 per controllare gli addebiti in fattura in quanto dal sito non era possibile scaricarlo. Tim prosegue con il suo silenzio e in data 20/10/2021 mi accorgo che le sim erano state sospese da Tim di proposito e pertanto in pari data inviamo reclamo per contestare l'indebita sospensione senza alcuna motivazione e comunicazione (vedi all.10). A novembre del 2021 mi arriva da Tim raccomandata con cui minaccia la risoluzione contrattuale del servizio (vedi All.11), In data 11/11/2021 inviamo reclamo (vedi All.12) con cui contesto la minaccia di risoluzione contrattuale perché illegittima in quanto il gestore richiedeva il pagamento di due fatture pagate per differenza e contestate senza alcun riscontro pertanto si intimava Tim di : 1) Riattivare il servizio indebitamente sospeso sulle sim XXX- XXX - XXX - XXX. 2) Inviarci le due registrazioni vocali che vi sto chiedendo dal 23/02/2021 con diversi reclami senza avere alcun riscontro. In data 3/12/2021 Tim riscontra "Gentile Cliente, in riferimento alla Sua segnalazione del 04/10/2021 ed in seguito al colloquio telefonico intercorso in data 02/12/2021 con il signor Desantis, La informiamo di aver effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la richiesta. Le evidenziamo che in data 31/03/2021 è stata accettata offerta di retention. La informiamo inoltre, che l'addebito forfettario di € 40,00 alla voce "risarcimento danno", presente in fattura, è previsto dall'art. 6 D.Lgs. 231/2002 e viene applicato secondo i seguenti criteri:•sulle fatture il cui importo originario è >= 100 € (al netto TCG);•sulle fatture che presentano morosità di almeno 30 giorni dalla data di scadenza Le confermiamo, pertanto, la regolarità e la competenza delle fatture emesse .Alla luce di quanto sopra menzionato, Le comunichiamo che il saldo dovuto è pari ad € 709,72(IVA inclusa) e potrà essere effettuato tramite:•bollettino postale c/c n. 40842106 intestato a TIM – Incassi Clientela Business • bonifico bancario, IBAN XXX. "(vedi All.13). In data 06/12/2021 contesto la nuova la fattura 7X03646734 del 11/11/2021 (vedi All.15) e la risposta di Tim (vedi All.14) perché generica e non risponde a nessuno delle mie contestazioni fatte con i reclami del 04/10/2021 - 23/02/2021 – 10/06/2021– 29/07/2021 – 11/11/2021. Faccio presente che in relazione all'unica risposta ricevuta relativa agli interessi addebitato ai sensi dall'art. 6 D.Lgs. 231/2002 era anche sbagliata perché non si tratta di fatture insolute ma di importi debitamente contestati dallo scrivente senza ricevere alcun riscontro e pertanto fino a prova contraria non è dovuto l'importo contestato e tantomeno gli interessi che continuava ad addebitare. Richiedevo nuovamente a Tim: - Di riattivare le 4 sim indebitamente sospese. - Di stornare gli importi indebitamente fatturati. - Di regolarizzare i costi delle prossime fatture. - Di rispondere ai nostri reclami con risposte non generiche

e senza fare allusioni a telefonate in cui fate solo dichiarazioni unilaterali e prive di valore. Il gestore non risponde a questo reclamo e non attiva le sim ed emette la fattura n° 7X00164633 che viene contestata (vedi All.17) e non pagata perché oltre agli addebiti contestati già nelle fatture precedenti riguarda il periodo da Novembre a Dicembre del 2021 in cui il servizio è stato indebitamente sospeso senza alcuna comunicazione. In data 13/03/2022 viene aperto GU5/508824/2022 perché Tim ha sospeso in data 01/10/2021 il servizio sulle sim XXX- XXX - XXX – XXX che erano state regolarmente pagate e non c'entrava nulla con l'importo contestato di 496,10 €. Tim non ha presentato memorie e pertanto in data 22/03/2022 viene emesso PT n°GU5/508824/2022 l'operatore TIM SpA (Kena mobile) provveda a riattivare i servizi correlati alle sim XXX-XXX - XXX – XXX; entro il giorno 28/03/2022. Dopo l'emissione del PT una operatrice Tim ha contattato il nostro consulente e ha riferito che le sim erano state definitivamente cessate e non era certa di poterle riattivarle. Per provare ad attivarle si doveva firmare un contratto (con tariffe nuove, costi di attivazione e nuovi vincoli) e vedere se i numeri si riuscivano ad agganciare a queste sim. Il nostro consulente ha richiesto un nuovo contatto telefonico perché ne avrebbe parlato con il cliente. Abbiamo fatto presente al nostro consulente che non avevamo alcuna intenzione di attivare un nuovo contratto per ovvi motivi economici e per il comportamento avuto dal gestore. Considerato che i volontari dell'XXX dovevano partire in missione abbiamo concordato che nell'appuntamento telefonico con Tim il consulente avrebbe dovuto richiedere una soluzione veloce e alternativa alla firma di un nuovo contratto, perché non era quello che si chiedeva con il GU5. Tim non ha rispettato l'appuntamento concordato e l'XXX ha attivato 4 sim nuove (non TIM) e sono partiti. La signora della Tim ha contattato successivamente il nostro consulente e davanti alle nostre richieste, ha dato mille informazioni non plausibili e differenti tra loro. Inizialmente aveva affermato che era necessario un nuovo contratto, poi ha dichiarato che si era casualmente sbagliato e ha chiesto di trovare 4 sim (negate dal negozio Tim), poi ha affermato che le avrebbe inviate lei (con addebito di 10 € ciascuna). Il comportamento avuto dalla controparte è stato scorretto oltre che confusionario e non chiaro ma è evidente che l'associazione XXX non poteva aspettare i tempi del gestore e pertanto si è richiesto alla Tim di attivare le sim in possesso dei volontari e se il gestore non attivava il servizio avremmo considerato le numerazioni perse definitivamente per mancanza della controparte. Tim ha fatto dichiarazioni non corrette su concilia web (prontamente contestate dal nostro consulente) e in data 5/04/2022 (fuori dai termini del PT) ha dichiarato che a suo dire le sim XXX,XXX, XXX, XXX erano attive dal 01/04/2022 su sim propedeutiche mai ricevute dalla nostra associazione. La soluzione dichiarata dalla controparte non è mai stata prospettata precedentemente e mai autorizzato a farla pertanto se veritiera è una palese violazione della nostra privacy. Abbiamo contestato l'attivazione dichiarata dalla controparte (senza provarla) perché è tardiva (rispetto ai termini del PT) ed inaccettabile e non conforme a quanto da noi richiesto nel Gu5 visto che per esigenze di servizio sono state attivate nuove numerazioni. La richiesta di Tim che la nostra associazione invii delle nuove sim è stata inaudita e fantasiosa. Detto ciò, abbiamo comunicato a Tim che non ci interessavano più le numerazioni oggetto del seguente contenzioso per loro esclusiva responsabilità e le eventuali fatture non saranno pagate perché il gestore non solo ha indebitamente cessato il servizio (senza comunicarlo) ma ha cercato in tutti i modi di trovare pretesti per non attivarle”.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- 1) Copia delle due registrazioni vocali;
- 2) Storno/rimborso di tutte le fatture emesse sulle sim XXX– XXX – XXX –XXX dopo l'indebita sospensione del servizio dal 1/10/2021;
- 3) Storno di tutti "Contributo attivazione offerta" non previsti nel piano tariffario delle sim XXX– XXX – XXX – XXX;
- 4) Storno di tutti le "Ind. di mora D.Lgs. 9 ott 2002 n.231" Ris. danno D.Lgs. 9 ott 2002 n. 231-Conto3" non dovuti perché il gestore non ha riscontrato ai reclami inviando la documentazione richiesta e pertanto non permetteva il controllo di legittimità delle fatture;
- 5) Storno dei 496,10 addebitati con la voce "corrispettivo per recesso servizi" riguardanti le sim XXX - XXX - XXX- – XXX perché: - costretti a cessare le sim per mancanze di Tim inquanto non fatto il cambio del profilo tariffario e non ha consegnato le due registrazioni vocali senza riscontrare i reclami - le sim erano attive dal 2017;
- 6) Indennizzo di 2.790 € per indebita sospensione delle sim XXX– XXX – XXX – XXX [186 gg x 15 € dal 01/10/2021 (data di indebita sospensione delle sim) al 05/04/2022;
- 7) Indennizzo di 1.200 € per perdita dei numeri XXX– XXX – XXX – XXX attivi dal 2024;
- 8) Indennizzo di 300 € per mancato riscontro al reclamo del 23/02/2021;
- 9) Le spese di procedura ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons;
- 10) Indennizzo di 300 € per mancato riscontro al reclamo del 10/06/2021;
- 11) Indennizzo di 300 € per mancato riscontro al reclamo del 20/10/2021.

2. La posizione dell'operatore

In data 07/07/2022 TIM ha depositato una memoria con cui chiede il rigetto delle domande avversarie per i motivi che seguono. "La scrivente difesa, al fine di ricostruire i fatti oggetto di vertenza, ritiene opportuno iniziare la disamina dimostrando la liceità degli importi addebitati a titolo di corrispettivi di recesso, il cui mancato pagamento ha dato origine alla sospensione amministrativa. Controparte ha inviato, in data 23.02.2021, PEC chiedendo la modifica del piano tariffario attivo sulle proprie SIM. L'impossibilità di modificare il piano tariffario richiesto dall'utente è stata prontamente comunicata all'Associazione, come da estratto che segue: Il profilo commerciale richiesto dall'utente

non era infatti più commercializzabile. Sul punto è bene rilevare come non sussista alcun obbligo in capo agli operatori di procedere alla modifica di un piano tariffario, in particolare modo, se questo non sia più commercializzabile o, comunque, applicabile al richiedente. Le parti sono infatti obbligate alle relative prestazioni qualora vi sia la volontà di concludere il contratto - nel caso di specie di modificare i termini dello stesso - anche mediante la forma di proposta e accettazione. Nel caso che ci occupa, a fronte di una richiesta di modifica dei termini contrattuali da parte dell'istante, è palese come non vi sia stata accettazione da parte di TIM, data l'impossibilità di applicare il profilo commerciale richiesto. Non si potrà neppure affermare che la richiesta sia stata accolta per comportamenti concludenti, dato che l'operatore non ha mai modificato - proprio perché impossibilitato - il pricing attivo sulle utenze mobili. L'assenza di uno specifico obbligo contrattuale incombente sull'operatore in relazione alla variazione di profilo commerciale, ancor di più in caso di impossibilità di attivare un pricing non commercializzabile, è stata recentemente confermata dal Corecom Sicilia, con DETERMINA Fascicolo n. GU14/396269/2021, ove l'Autorità siciliana ha statuito: "Neanche la richiesta di cui al punto 2) potrà essere accolta in quanto non sussiste alcun obbligo in capo all'operatore di procedere alla modifica di un piano tariffario in assenza di relativa accettazione da parte dello stesso. Nel caso che ci occupa in assenza di accettazione, infatti, da parte della Tim non si rileva a suo carico alcun inadempimento contrattuale." È dunque pacifica l'assenza di obblighi in capo a TIM circa la variazione contrattuale. Chiarito quanto sopra, si procederà oltre. Controparte, il 29.03.2021, ha richiesto la cessazione di una serie di SIM mobili. A seguito di tale richiesta, l'istante è stata contattata dall'operatore, che ha proposto l'attivazione di un nuovo profilo commerciale (doc.n.1) su alcune delle SIM oggetto della richiesta di cessazione. Con PEC dell'8.04.2021 (doc.n.2), l'Associazione istante ha confermato la volontà di modificare il pricing su alcune SIM e di cessare le ulteriori linee mobili. Orbene, le utenze di cui l'associazione istante ha richiesto la cessazione, sono state attivate su rete TIM a seguito di proposta di attivazione del giugno 2020 (doc.n.3), regolarmente firmata dal legale rappresentante. Con la sottoscrizione del contratto, controparte ha espressamente accettato le Condizioni Generali del Contratto Multibusiness TIM (doc.n.4), che prevedono, all'art. 13: "In caso di recesso del Cliente da Offerte che prevedono particolari termini e condizioni a fronte di una durata minima determinata in 24 mesi (a titolo esemplificativo offerte promozionate, con bonus, sconti etc), TIM addebiterà al Cliente, per ogni utenza per la quale l'Offerta viene cessata, il corrispettivo di 83,33 € (oltre IVA), salvo diverse previsioni eventualmente riportate nei singoli Profili Commerciali." Ma non solo. L'istante ha dichiarato altresì confermato la "piena conoscenza e l'accettazione da parte del Cliente dei termini e delle condizioni contenute nei Profili Commerciali relativi ai servizi/prodotti dallo stesso debitamente scelti barrando la relativa casella". Il Profilo Commerciale TIM Small (doc.n. 5), le cui condizioni contrattuali sono pubblicate altresì nella sezione Trasparenza Tariffaria del sito istituzionale dello scrivente operatore (doc.n.6), ex delibera n. 252/16/CONS, prevede espressamente che "In caso di recesso anticipato dall'Offerta, prima dei 24 mesi di permanenza minima, il Cliente sarà tenuto al pagamento di un importo forfettario legato al periodo di fruizione gratuita del servizio in cloud Data Space One Start ed al valore complessivo dei canoni mensili dell'Offerta corrisposti a TIM nel periodo di permanenza minima Tale importo, addebitato al Cliente

a titolo di conguaglio, è calcolato come di seguito specificato: - Dal primo all'ottavo mese: 83,33€ - Dal nono al sedicesimo mese: 166,66€ - Dal diciassettesimo al ventiquattresimo mese: 83,33€". Controparte ha sottoscritto la proposta di attivazione in data il 25.06.2020 ed ha richiesto la cessazione delle linee in parola in data 8.04.2021, ampiamente entro il termine di n.24 mesi previsto dal contratto. Per tale ragione, TIM ha addebitato i corrispettivi di cessazione anticipata, per le linee cessate, sul conto n.7X01559819 (doc.n.7). Controparte non ha saldato le somme relative ai corrispettivi di recesso del tutto indebitamente. E 'palesamente temeraria la tesi avversaria circa la non debenza di tali importi, sulla base di vane asserzioni, che si riportano: "pertanto si contestavano i 496,10 addebitati con la voce "corrispettivo per recesso servizi" perché: - costretti a cambiare operatore e a cessare i restanti servizi per vostre mancanze - le sim erano attive dal 2017" Come ampiamente dimostrato, l'utente ha infatti richiesto la variazione contrattuale per le SIM in parola nel 2020 (non nel 2017) e, soprattutto, non vi è stato alcun inadempimento di TIM legato -parrebbe - alla mancata modifica del pricing. Conseguentemente, come previsto dalle già depositate Condizioni Contrattuali Multibusiness, TIM ha prima inviato, il 19.07.2021, un sollecito di pagamento (doc.n.8), regolarmente ricevuto dall'utente in data 28.07.2021, come si evince dal tracciamento postale ricavabile dal sito di Poste Italiane (doc.n.9). Permanendo la morosità, TIM ha sospeso i servizi mobili in uscita in data 6.10.2021. L'operatore ha altresì inviato, in data 5.11.2021 (doc.n.10), raccomandata di risoluzione contrattuale (doc.n.11), ricevuta ex adverso il 10.11.2021. Non corrisponde neppure al vero che TIM non abbia mai riscontrato le segnalazioni di controparte. L'operatore ha infatti inviato ben quattro missive di risposta (doc.n.12). Riepilogando, è palese la correttezza della fatturazione dello scrivente operatore. Tutti gli importi sono stati addebitati in conformità alle Condizioni Contrattuali ed ai Profilo Commerciali accettati dall'utente. Erano infatti espressamente previsti dal contratto sia i contributi di attivazione delle offerte, sia i corrispettivi di cessazione anticipata, sia il risarcimento del danno per ritardato pagamento. Necessaria conseguenza della correttezza degli addebiti è la liceità - la conformità alle Condizioni Contrattuali è già stata sopra ampiamente dimostrata per tabulas - delle sospensioni amministrative nonché della cessazione delle linee. Per tale ragione, controparte non potrà vedersi riconosciuto alcun indennizzo per indebita sospensione e cessazione. Occorre infine contestare la richiesta di indennizzo per perdita delle numerazioni. Anche volendo prescindere dalla correttezza delle cessazioni amministrative, si ribadisce, ampiamente dimostrata, non può la scrivente difesa esimersi dall'evidenziare l'incongruenza delle affermazioni avversarie. Controparte riporta infatti, in conclusione al proprio formulario, una descrizione dei fatti inerenti alla gestione della procedura d'urgenza che, francamente, è tutt'altro che intelligibile. Occorre comunque precisare due elementi. L'art. 5 All. A Delibera 203/18/CONS e successive modifiche prevede espressamente la facoltà, per l'operatore, di sospendere i servizi in caso di mancato pagamento. Non può, dunque, controparte, tentare di celarsi dietro l'asserita mancata ottemperanza al provvedimento d'urgenza. Inoltre, è lo stesso istante che afferma: "Detto ciò abbiamo comunicato a Tim che non ci interessavano più le numerazioni oggetto del seguente contezioso per loro esclusiva responsabilità e le eventuali fatture non saranno pagate perché il gestore non solo ha indebitamente cessato il servizio (senza comunicarlo) ma ha cercato in tutti i modi di trovare pretesti per non

attivarle." Limitandosi a quanto sia dato comprendere, è lo stesso istanza che afferma che NON CI INTERESSAVANO PIU' LE NUMERAZIONI OGGETTO DEL SEGUENTE (presente?!) CONTENZIOSO. E' palese la contraddittorietà delle posizioni avversarie che, da un lato, affermano di non volere più le numerazioni, dall'altra, chiedendo l'indennizzo per la loro perdita. È palese come l'Autorità adita non potrà che rigettare la relativa domanda (che comunque è infondata). Infine, non si comprende la ragione della richiesta avanzata di copia delle registrazioni vocali. Controparte ha infatti copia - o comunque ha affermato con la sottoscrizione di aver ricevuto copia - del contratto sottoscritto, ampiamente bastevole per conoscere le condizioni contrattuali vigenti. Non potranno neppure essere riconosciute le spese di procedura, considerato che il procedimento di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuito e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (Conforme è il recente costante orientamento Agcom, si vedano, ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR). Anche alla luce di quanto sopra esposto, TIM contesta integralmente le domande avanzate ex adverso e ribadisce la correttezza del proprio operato. Si precisa che ad oggi persiste un insoluto in capo alla società istante pari ad € 873,66, costituito dalle fatture che si producono (doc.n.13), che dovrà essere integralmente saldato.

L'istante ha poi ulteriormente replicato alla suddetta memoria del gestore, insistendo sulle richieste formulate nell'atto introduttivo.

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Nel merito.

Stante la copiosità delle domande avanzate e l'assenza di linearità espositiva, si rende necessaria una stringata ricostruzione del contenzioso in oggetto.

La vicenda, per come ricostruita nel corso dell'istruttoria, prende avvio da una asserita difformità tra le tariffe concordate nel corso di registrazione telefonica e quelle poi addebitate dal gestore nella successiva fatturazione, difformità che avrebbe indotto parte istante a reclamare ripetutamente, dapprima richiedendo un rientro alla originaria tariffa "TIM BASE" e successivamente, a seguito di mancato riscontro, comunicando l'intenzione di voler cessare tutte le SIM afferenti al contratto in essere. Nell'immediatezza di tale determinazione, parte istante, a seguito di proposta di retention nel frattempo intervenuta, accettava l'attivazione del profilo tariffario denominato TIM Loyalty Medium 100GB con riferimento alle sole quattro SIMXXX, XXX, XXX e XXX. Poiché tale attivazione fatturava asseriti indebiti costi di attivazione, l'utente procedeva a reclamare gli stessi, nonché quelli ulteriormente ricevuti riferiti ai corrispettivi di recesso relativi alle intervenute cessazioni e ulteriori voci riferite a indennità di mora e risarcimento del danno per ritardato pagamento. Il mancato pagamento delle voci

contestate causava poi la sospensione delle quattro SIM ancora attive e la successiva perdita delle numerazioni.

Preliminarmente si rigetta la richiesta di cui al punto 1) per difetto di competenza del Co.re.com. che non può imporre un obbligo di fare al gestore, ai sensi dell'art. 20, c.4 del Regolamento secondo cui l'Autorità "con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità."

Parimenti si respinge la richiesta posta sub 9) di rifusione delle spese di procedura considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita.

Entrando ora nel merito, si ritengono accoglibili le domande poste sub 5), 4) e 3) aventi a oggetto rispettivamente lo storno dei corrispettivi per recesso servizi riguardanti le Sim cessate, le relative indennità di mora e il risarcimento danno di cui al d.lgs. 231/2002, nonché il contributo di attivazione offerta TIM Loyalty Medium per le Sim XXX, XXX, XXX e XXX. Le evidenze istruttorie hanno infatti permesso di verificare la mancata difesa del gestore il quale, producendo il documento contrattuale sottoscritto privo tuttavia dell'evidenza delle condizioni economiche pattuite, non ha dimostrato la piena conoscibilità in capo a parte istante dei costi successivamente fatturati e contestati, rendendo così legittimo il recesso per giusta causa operato dal XXX, con il conseguente diritto allo storno dei relativi costi ivi incluse le indennità di mora e il costo per risarcimento del danno di cui al d.lgs. 231/2002. Analogamente, in virtù della già rilevata assenza di documentazione probatoria atta a dimostrare la debenza dei costi contestati, il gestore dovrà procedere a stornare anche il contributo di attivazione relativo all'offerta TIM Loyalty Medium per le quattro Sim più sopra indicate.

Proseguendo nell'esame delle istanze formulate, si ritiene meritevole di accoglimento la domanda sub 6), avente a oggetto la corresponsione dell'indennizzo per l'indebita sospensione amministrativa delle quattro utenze SIM ancora attive. Considerato il consolidato orientamento giurisprudenziale secondo cui l'emissione della bolletta non integra un negozio di accertamento idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, trattandosi piuttosto di un atto unilaterale di natura meramente contabile proveniente dal gestore, deve rilevarsi che la sospensione in esame è stata comunque disposta da TIM, nonostante la rituale contestazione, da parte del ricorrente, dei costi di recesso addebitati - la cui mancata corresponsione avrebbe costituito il presupposto della sospensione medesima - e nonostante l'avvenuto pagamento, per differenza, della parte di fattura riconosciuta.

Pertanto, operati i dovuti calcoli, l'utente avrà diritto alla corresponsione della somma di € 2730 a titolo di indennizzo per indebita sospensione dei servizi dal 1° ottobre 2021 al 1° aprile 2022, in applicazione dell'art. 5, comma 1, del Regolamento Indennizzi in combinato disposto con l'art. 13, commi 3 e 5 (€15 x 182 gg).

Conseguentemente, in accoglimento della domanda sub 2), andranno stornati, ovvero rimborsati in caso di avvenuto pagamento, tutti gli importi fatturati relativi alle Sim XXX, XXX, XXX e XXX a partire dalla data della sospensione fino alla conclusione

del ciclo di fatturazione, ad esclusione degli importi addebitati a titolo di rate per l'acquisto di apparati.

Non potrà invece essere accolta la richiesta sub 7) di indennizzo per perdita delle numerazioni in quanto, come riscontrabile nel fascicolo documentale del procedimento d'urgenza GU5 508824, oltre ad avere parte ricorrente avviato quest'ultimo solo in data 14/3/2022, dapprima non collaborava con la controparte nell'effettuazione delle necessarie operazioni richieste e successivamente dichiarava l'assenza di interesse al recupero delle predette numerazioni.

Con riguardo, infine, alle istanze di indennizzo per asserito mancato riscontro ai reclami sub 8), 10) e 11), occorre preliminarmente richiamare la nozione di "reclamo" così come delineata dalla Delibera n. 179/03/CSP, la quale lo definisce quale "istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, alle modalità o ai costi della prestazione erogata". Alla luce di tale definizione, devono pertanto qualificarsi come reclami, ai fini della disciplina indennitaria, esclusivamente le segnalazioni aventi a oggetto la contestazione dei corrispettivi richiesti a titolo di recesso (reclamo del 10/6/2021) e la contestazione relativa alla sospensione del servizio sulle quattro utenze mobili (reclamo del 20/10/2021).

Non riveste, invece, la natura di reclamo - e pertanto non può fondare pretese risarcitorie per mancato riscontro - la richiesta concernente il mutamento del profilo tariffario e l'accesso a copia delle registrazioni vocali, trattandosi di istanza estranea alla nozione normativa sopra richiamata.

Conseguentemente, atteso che la società TIM S.p.A. non ha fornito riscontro alle informazioni richieste, tenuto conto del parametro indennitario stabilito dall'art. 12, comma 1, del Regolamento - secondo cui l'operatore è tenuto a corrispondere al cliente un importo pari ad euro 2,50 per ciascun giorno di ritardo, sino ad un massimo di euro 300-, deve ritenersi che parte istante abbia maturato il diritto alla corresponsione dell'indennizzo nella misura massima prevista per ciascuno dei due reclami presentati. Ne consegue che l'importo complessivamente dovuto a titolo di indennizzo ammonta a euro 600.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal XXX nei confronti di TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa, è tenuta a:

- stornare, ovvero rimborsare in caso di avvenuto pagamento, i corrispettivi per recesso servizi riguardanti le Sim cessate, le relative indennità di mora e il risarcimento danno di cui al d.lgs. 231/2002, nonché il contributo di attivazione offerta TIM Loyalty Medium per le Sim XXX, XXX, XXX e XXX;

- corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 2730 maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento a titolo di indennizzo per l'indebita sospensione amministrativa delle quattro utenze SIM ancora attive;
- stornare, ovvero rimborsare in caso di avvenuto pagamento, tutti gli importi fatturati relativi alle SimXXX, XXX, XXX e XXX a partire dalla data della sospensione fino alla conclusione del ciclo di fatturazione, ad esclusione degli importi addebitati a titolo di rate per l'acquisto di apparati;
- corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 600 maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a titolo di indennizzo nella misura massima per il mancato riscontro ai reclami del 10.6.2021 e 20.20.2021.

Respinge le domande sub 1), 7), 8) e 9).

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, 17 dicembre 2025

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli