

DELIBERA N. 37 - 2025

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/558639/2022)**

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 18/10/2022 acquisita con protocollo n. 0298161 del 18/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società ricorrente, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue:

“L'istante, utente Tim Business da diversi anni, in data 2.2.2022, ricevette, presso la propria sede, un agente TIM. Questi propose l'attivazione della fibra, con il mantenimento del medesimo numero storico aziendale. Contrariamente agli accordi, il giorno dell'installazione, il 9.3.2022, il tecnico comunicò all'istante che avrebbe attivato una nuova numerazione. Visto quanto riferito, l'istante rinunciò all'attivazione e il tecnico lasciò l'azienda. Contattando il 191 un operatore suggerì quindi l'invio della disdetta relativa alla nuova attivazione. L'istante chiese quindi la cessazione del nuovo contratto. In data 15.3.2022, TIM procedette alla disattivazione del numero storico (XXX), al posto di quello nuovo. In data 27.4.2022, a seguito di quotidiane segnalazioni di disservizio, il problema venne risolto. Tim emise le fatture di chiusura relative ad entrambe le numerazioni cedendo il presunto credito ad una Società terza. Il 27.4.2022 l'istante chiese il versamento degli indennizzi, ma la sua richiesta non venne accolta”.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) Storno integrale delle fatture relative all'utenza n. XXX e al c.c. n. XXX;
- 2) Ritiro delle eventuali pratiche di recupero del credito in totale esenzione spese;
- 3) Indennizzo per cessazione illegittima della numerazione storica XXX dal 15.3.2022 al 27.4.2022;
- 4) Indennizzo per attivazione di servizio non richiesto (nuova attivazione c.c. XXX a fronte della numerazione storica)

2. La posizione dell'operatore

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

“Parte istante si duole dell'indebita cessazione – temporanea – della propria utenza storica avente n. XXX nonché dell'attivazione di un nuovo contratto mai richiesto. Chiede lo storno dell'insoluto nonché il riconoscimento degli indennizzi normativamente previsti. Le doglianze avversarie risultano infondate in fatto ed in diritto ed in quanto tali andranno rigettate. La scrivente difesa ritiene d'uopo ripercorrere brevemente i fatti oggetto di controversia. Il 20.10.2017, controparte ha sottoscritto una proposta di

attivazione su rete TIM (doc.n.1), con rientro, ex Delibera 35/10/CONS, delle proprie utenze “storiche” (doc.n.2). Il rientro tipizzato dalla Delibera 35/10/CONS prevedeva l’attivazione di una nuova linea, a cui venivano “collegate” le ulteriori utenze che il cliente era intenzionato a migrazione. Nel caso che ci occupa, la linea di nuova attivazione ha assunto la numerazione XXX. Successivamente, l’1.02.2022, controparte ha sottoscritto una proposta di modifica del profilo commerciale attivo sulla propria utenza (doc.n.3), chiedendo l’applicazione del pricing TIM Executive Business XDSL. Orbene, contrariamente a quanto affermato nell’atto introduttivo, controparte non ha richiesto la cessazione del nuovo contratto, bensì, mediante PEC del 2.02.2022 (doc.n.4) la cessazione del “servizio SUPERFIBRA sulla ns. linea XXX”. Com’è noto, in caso di utenze attive in tecnologia di rete FIBRA, la cessazione del servizio di connettività FIBRA comporta la cessazione tecnica della linea, che TIM ha realizzato nel marzo 2022. Successivamente, con PEC del 22.03.2022 (doc.n.5), l’utente ha richiesto la riattivazione delle linee “n. XXX e n. XXX a noi intestate come linee aggiuntive allo XXX.” Infatti, come confermato con tale missiva, la linea n. XXX – che, si ricorda, era la linea propedeutica per l’attivazione delle due utenze Voip collegate – è rimasta disattivata solamente per qualche giorno. A seguito di tale richiesta, TIM ha provveduto a riattivazione le utenze aggiuntive in data 28.03.2022, come si evince dalla fattura n. 8A00195203 (doc.n.6). Le tempistiche della riattivazione sono confermate anche dal testo del reclamo inviato da controparte a TIM il 20.04.2022, dove l’utente lascia ben intendere come le utenze fossero state ripristinate da diverso tempo (doc.n.7). E’ dunque evidente come la ricostruzione dei fatti riportata ex adverso sia inveritiera e capziosa. Inoltre, si evidenzia come TIM abbia correttamente provveduto ad applicare, post riattivazione, il profilo commerciale TIM Executive Business XDSL prescelto da controparte mediante la PDA dell’1.02.2022. Alla luce di quanto sopra dedotto, si evince con chiarezza come TIM non possa essere chiamata a rispondere di alcunché. Lo scrivente operatore, infatti, ha semplicemente dato seguito alla richiesta di cessazione avanzata da controparte per poi provvedere celermente e tempestivamente alla riattivazione delle utenze una volta richiesto da controparte. Parimenti priva di pregio è la rimostranza relativa all’attivazione non richiesta di un nuovo contratto, avendo TIM sempre applicato le condizioni contrattuali regolarmente sottoscritte ex adverso. Alla luce di quanto esposto e dedotto, si ribadisce la correttezza dell’operato di TIM SpA, che dovrà andar esente da qualsivoglia addebito di responsabilità. In conclusione, si precisa come persista, ad oggi, una morosità complessiva imputabile all’istante pari ad € 58,44 (doc.n.8) che dovrà essere integralmente saldata.

L’istante ha poi replicato alla suddetta memoria del gestore nei termini che seguono:

“Si contesta quanto asserito nella memoria illustrativa di controparte, in particolare:

- In riferimento a quanto falsamente dichiarato da Tim si ribadisce che, come si evince dagli allegati agli atti, la richiesta di disdetta inviata dall’utente si riferiva palesemente al servizio Superfibra, non certo alla linea XXX, e non all’utenza n.

011.4551551, arbitrariamente cessata da Tim, unitamente alla XXX, il tutto come specificato nel reclamo allegato del 22.3.2022.

- Si ribadisce, inoltre, il mancato effettivo riscontro ai reclami 22/03/2022 e del 20/04/2022. - Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente".

3. Motivazione della decisione

Nel rito e nel merito.

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

Entrando nel merito, il contenzioso, in estrema sintesi, verte sull'attivazione di un nuovo contratto asseritamente non richiesto e sulla conseguente cessazione della numerazione storica XXX.

Intanto, va in primis considerato che emerge, ictu oculi, l'avvenuta sottoscrizione del contratto in data 31/01/2022 per l'attivazione dell'offerta Executive Business XDSL.

L'istruttoria condotta ha poi permesso di ricostruire la vicenda in linea con quanto rappresentato da Tim nelle memorie difensive, essendo emersa l'effettiva volontà di parte ricorrente di attivare la suddetta offerta; l'istante infatti ha solo asserito, e non provato, eventuale responsabilità dell'agente nella formazione del consenso.

Non può, pertanto, essere accoglibile, la richiesta posta sub 4) di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto.

Quanto poi all'ulteriore richiesta di indennizzo posta sub 3), si osserva che la stessa è riferita alla sola numerazione XXX, ovvero alla linea propedeutica attivata nel 2017 per consentire il rientro in Tim delle utenze storiche XXX e XXX con servizio Superfibra.

La comunicazione di disdetta, avente ad oggetto il servizio di connettività in tecnologia Fibra, ha determinato in via automatica e consequenziale la cessazione delle linee sopra menzionate.

Tale determinazione, peraltro, risulta regolarmente formalizzata, sottoscritta e trasmessa al gestore dalla parte ricorrente. Non può pertanto assumere rilievo, ai fini di un'esimente della responsabilità, la mera dichiarazione secondo cui la parte medesima

sarebbe stata indotta a porre in essere la predetta condotta dall'agente ovvero dal servizio di assistenza clienti della società Tim.

Peraltro, va rilevato che, in ogni caso, le linee venivano successivamente recuperate dal gestore attraverso l'attivazione dell'offerta Executive Business; in particolare la linea recante numero XXX, oggetto della richiesta di indennizzo in esame, veniva riattivata già in data 9 marzo 2022, contestualmente alla sottoscrizione dell'offerta di cui sopra.

Per tutte le ragioni suddette non potrà essere quindi accolta la richiesta di indennizzo in esame e neppure quelle poste sub 1) e 2) in quanto connesse e consequenziali alla richiesta di disdetta, operata da parte ricorrente e come più sopra rappresentata.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM spa.

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