

DELIBERA N. 38/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/772635/2025)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 18/12/2025;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 27/08/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 27/08/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Settore, dott. Gino Passarini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 18/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione paritetica, conclusasi con verbale di mancato accordo del 21/08/2025, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 27/08/2025 nei confronti di TIM XXX, d'ora in poi TIM, lamentando quanto segue.

“L'istante stipulava per la ditta XXX il contratto allegato che prevedeva un voucher di Euro 2000 ma nella fatturazione questo sconto promesso non è mai stato applicato. Non è mai stata attivata la domiciliazione bancaria nonostante ripetute mail di richiesta.”

Ciò premesso, l'istante chiede:

- a) la riattivazione immediata della linea XXXXXX;
- b) lo storno delle somme insolute ed il rimborso delle somme pagate ingiustamente;
- c) gli indennizzi previsti per il mancato servizio e come da normativa di settore.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 3.000.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 02/10/2025, l'operatore eccepisce quanto segue.

“Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento poiché infondate in fatto e in diritto e comunque non provate.

Questi i fatti.

La scrivente difesa intende premettere che ad oggi l'utenza n. XXXXXX è cessata per portabilità in data 14.08.25 (inserita schermata di sistema).

Precedentemente, la predetta linea era stata cessata per morosità, rispetto cui veniva richiesta una riattivazione, con provvedimento d'urgenza GU5, in data 10.06.25.

Tanto premesso, procedendo nel considerare la doglianza avversaria relativa all'asserita mancata applicazione di un Voucher, non meglio circostanziato né in punto di natura né in punto di durata, si osservi come questo NON risulti in alcun modo né da contratto né da relativo profilo commerciale.

In difetto di prova contraria, infatti, le deduzioni avversarie si attestano a mere affermazioni apodittiche senza alcuna valenza probatoria (inserita immagine fattura).

Si allega anche un estratto del Contratto sottoscritto da parte istante (inserita immagine contratto).

Ebbene, come si evince chiaramente dalla documentazione versata in atti, ci troviamo a discutere di un'utenza a cui era stato abbinato il Profilo Commercial Business XDSL 200 mega con bonus mobile e bonus domiciliazione e non anche, al contrario, il non meglio specificato Voucher qui contestato.

Ciò detto, controparte ha poi rifiutato l'intervento tecnico per la riattivazione, con ulteriore ordine di attivazione e così, come anticipato, in data 10.6.2025 Tim ha provveduto a riattivare l'utenza (inserita schermata di sistema).

Quanto alla domiciliazione bancaria, ci preme altresì evidenziare che la mancata attivazione della stessa non potrà di certo essere imputata all'odierno Gestore, quanto a problematiche esterne (quali a titolo esemplificativo la mancanza di documentazione, disallineamento dei dati bancari etc..), come peraltro anche comunicato all'istante (inserita immagine di avvenuta comunicazione).

In proposito, infatti, segnaliamo che, da verifiche interne svolte dal reparto competente, è emerso che la domiciliazione bancaria di cui sopra fosse stata rifiutata dall'Istituto bancario – e non di certo da Tim, aggiungiamo – per ben due volte: una volta nel 2024 e una seconda volta nel 2025.

Ne consegue che la fatturazione lato Tim risulta essere stata pienamente conforme a quanto convenuto contrattualmente.

Al contrario, controparte interrompeva il saldo integrale delle fatture, e ciò nonostante la piena e regolare fruizione dei servizi dati, già a partire dal dicembre 2024, quindi ben prima della cessazione per portabilità che rammentiamo essere avvenuta in data 14.8.2025.

Ciò a dire che l'attuale morosità esistente pari ad € 895,57 (che sarà nostra cura meglio precisare in sede di udienza) è da ritenersi pienamente dovuta e dovrà essere integralmente saldata ex adverso.

Alla luce di quanto dedotto ed eccepito, Tim conferma la correttezza del proprio operato e contesta integralmente tutte le domande avversarie poiché infondate e comunque non provate.”

3. La replica dell'istante

In data 17/10/2025, l'istante, rispetto alla memoria difensiva di TIM, ha replicato quanto segue.

“In primis si precisa che l'istante parlando con il rappresentante commerciale intendeva stipulare il contratto con profilo commerciale "SUPREMA BUSINESS VOUCHER" per tanto è da attribuirsi soprattutto a negligenza del commerciale la mancata attivazione del profilo sopra indicato.

Per quanto riguarda la richiesta di domiciliazione l'istante NON ha ricevuto la lettera protocollo N.XXX del 14/02/2025 ed in caso contrario si sarebbe provveduto immediatamente all'integrazione della documentazione.

Si precisa che l'istante non ha saldato le fatture in quanto nessuno risolveva il suo problema contrattuale che veniva segnalato puntualmente.

Per quanto non espresso in questa precisazione ci si riporta integralmente a quanto indicato ed inserito nel fascicolo documentale e si ribadiscono le richieste già espresse in ConciliaWeb.”

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante sono parzialmente accoglibili, come di seguito precisato.

La richiesta sub a) di riattivazione immediata della linea XXXXXX non è accoglibile, risultando agli atti la stessa essere stata, dapprima, riattivata in data

10/06/2025 (v. fascicolo documentale GU5/XXX/2025 depositato in data 28/05/2025), quindi “cessata per portabilità in data 14/08/2025” (v. memoria di TIM).

Le richieste sub b) e c), trattabili congiuntamente, risultano parzialmente accoglibili.

Si premette:

- rispetto alla questione del mancato sconto in fattura del voucher governativo di euro 2.000, che tale voucher, in effetti, non risulta contemplato dal contratto PREMIUM BUSINESS XDSL 200MEGA stipulato dall’istante (v. fatture allegate alla memoria di TIM, ad esso riferite) e che, invece, il contratto SUPREMA BUSINESS VOUCHER, comprensivo del voucher, richiamato dall’istante nella memoria di replica, non risulta agli atti essere mai stato dal medesimo sottoscritto;

- rispetto alla questione della mancata attivazione della domiciliazione bancaria, che l’istante afferma di non avere mai ricevuto la comunicazione protocollo N.XXX del 14/02/2025 (incorporata nella memoria di TIM) poichè, in caso contrario, avrebbe provveduto immediatamente all’integrazione della documentazione e che, tuttavia, TIM produce, in allegato alla memoria, copia di una precedente comunicazione (protocollo N. XXXX del 29/01/2025) avente stesso oggetto e di cui l’istante, a differenza della precedente, non contesta l’effettiva ricezione, ciò a conferma dell’avvenuto rispetto, da parte di TIM, dei propri oneri informativi.

Ciò premesso, dall’analisi del fascicolo documentale relativo al succitato GU5, risulta, peraltro, come:

- l’istante lamentasse inutilizzabilità dell’utenza (voce e dati) a partire dall’1/03/2025, senza però fornire, al riguardo, alcuna prova;

- TIM abbia evidenziato come la linea sia stata, in realtà, cessata in data 15/05/2025 per insoluti (affermazione non contestata dall’istante), in assenza tuttavia (così risulta agli atti) del previsto preavviso di cui all’art. 5, comma 1, dell’allegato B alla delibera n. 194/23/CONS (“Fermo restando l’obbligo di informare l’utente con congruo preavviso, ...”);

- TIM abbia poi provveduto a ripristinare la stessa in data 10/06/2025, come confermato dallo stesso istante.

Tali circostanze fondano, dunque, il diritto dell’istante a vedersi riconosciuto l’indennizzo di cui all’art. 5, comma 1, dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai sensi del quale

“Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli

operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione.”.

La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal 15/05/2025 (data di cessazione della linea) fino al 09/06/2025 (ultimo giorno precedente a quello di ripristino della stessa).

Pertanto, in considerazione dell’arco di tempo indennizzabile (gg. 26), l’utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 780,00 (settecentottanta/00), a norma del succitato art. 5, comma 1, in combinato disposto con l’art. 13, comma 3, dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS

(euro 7,50 pro die x 26 gg x 2 (servizi voce e dati) x 2 (utenza affari)).

Non sono emerse ulteriori fattispecie suscettibili d’indennizzo.

Rispetto al periodo indicato (15/05/2025 - 09/06/2025), TIM è altresì tenuta a procedere allo storno (o al rimborso, benchè agli atti non risulti alcuna prova di pagamenti effettuati) degli importi fatturati relativamente alla linea XXXXXX.

Per questi motivi il Corecom all’unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l’istanza di società XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. TIM XXX è tenuta a corrispondere all’istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:

I. euro 780,00 (settecentottanta/00), a norma dell’art. 5, comma 1, in combinato disposto con l’art. 13, comma 3, dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

3. TIM XXX è tenuta, inoltre, in riferimento allo stesso periodo oggetto di indennizzo (15/05/2025 - 09/06/2025), a stornare o rimborsare (benchè agli atti non risulti alcuna prova di pagamenti effettuati) gli importi fatturati relativamente alla linea XXXXXX.

4. TIM XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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.

Bologna, 18/12/2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca