

DELIBERA N. 08 - 2026

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/579788/2023)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del venticinque marzo 2026;

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 *“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 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA l'istanza di XXX del 18/01/2023 acquisita con protocollo n. 0013774 del 18/01/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, ha rappresentato quanto segue: " In data 13/12/2021 abbiamo contattato il servizio assistenza clienti Tim Business per l'attivazione di una nuova linea telefonica per l'ascensore di un fabbricato di nuova costruzione denominato "XXX. Nel corso della telefonata abbiamo specificato il codice fiscale del condominio, al quale andavano intestata la pratica e le successive fatture. Durante la telefonata l'operatore ha specificato che l'attivazione del servizio doveva partire dopo la firma del contratto da parte del condominio XXX. Nella stessa data abbiamo ricevuto tramite mail un riepilogo delle condizioni standard e delle tariffe che sarebbero state applicate al futuro contratto ancora da sottoscrivere senza alcuna intestazione (vedi All.11) In data 20/12/2021 abbiamo ricevuto tramite PEC alla mail dello studio un modello sintetico di contratto nel quale venivano riportati gli elementi principali dell'offerta, senza indicazione dell'intestazione dello stesso (vedi All.1). In data 04/03/2022 abbiamo ricevuto sia in formato cartaceo che dal Sistema di Interscambio la prima fattura relativa alla nuova linea installata in XXX: XXX, intestata erroneamente a: "XXX". La fattura oltre all'errata intestazione, riportava la spesa relativa all'installazione di un modem, mai richiesto e mai ritirato dal corriere inquanto si trattava per la sola attivazione dell'impianto ascensore. (vedi All 2.) e pertanto internet non serviva. Abbiamo contattato il servizio clienti Tim per contestare la fattura e gli evidenti errori perché il nostro studio non aveva mai firmato alcun contratto di attivazione di servizi. Nei vari reclami telefonici il servizio clienti continuava a dare risposte generiche mentre Tim proseguiva nella fattura di servizi mai richiesti dal nostro studio e pertanto in data 16/05/2022 abbiamo inviato recesso ai sensi dell'articolo 49, comma 1, lett. h) del Codice del Consumo (vedi All.3) perché non esisteva alcun contratto. In data 17/05/2022 inviavo reclamo in cui chiedevo l'annullamento della fattura n. 8A00259584 del 12/05/2022 perché intesta a soggetto errato. Tim in data 28/05/2022 risponde genericamente con un contatto telefonico affermando che il contratto è regolare e pertanto le fatture sono da pagare. In data 14/06/2022 abbiamo inviato reclamo (vedi all. 4) con cui chiediamo a Tim : - MODIFICA INTESTATARIO FORNITURA con i seguenti dati: CONDOMINIO XXX LOTTO CXXX XXXC.f. XXX - Storno delle fatture n. 8A00163777 e n. 8A00259584 che vanno rimesse e intestate al condominio XXX LOTTO C; - Disdetta del contratto, di cui si allega richiesta inviata tramite PEC in data 16/05/2022 Inoltre facevamo presente che in relazione al presunto contratto stipulato, l'unica copia in nostro possesso è un documento sintetico non intestato a nessuno e privo di valore che allegavamo . Visto che Tim continuava a dare risposte generiche e insignificanti in data 20/06/2022 inviamo reclamo (vedi All.6) in cui ribadiamo i fatti sopra esposti e chiedevamo copia del contratto altrimenti le fatture non sarebbero state pagate. Tim ad agosto del 2022 Tim continua a risponde (vedi All.7) con le sue

dichiarazioni insignificanti e prive di valore “il contratto da noi richiesto con il reclamo del 20/06/2002 è stato inviato in N Prot. C30484463 del 13/12/2021 e rinviato a gili6@interfree.it” dichiarazione al limite dell’inverosimile perché mai nessun contratto e mai arrivato allo scrivente e tantomeno è mai stata firmata alcuna documentazione dal nostro studio per accettazione (elemento che la controparte si dimentica senza inviare alcuna documentazione contrattuale). Nonostante Tim non aveva alcun contratto firmato dal nostro studio e in data 16/05/2022 avevamo anche inviato recesso ai sensi ai sensi dell’articolo 49, comma 1, lett. h) del Codice del Consumo (vedi All.3) ha continuato a fatturare la linea voce + l’adsl + router (mai ritirato dal corriere) + Bonus 24 mesi + Opzione tutto mobili senza limiti + contributo attivazione fino al 30/09/2022 (vedi All.8) e in data 11/10/2022 emette la fattura nr. 8A00702208 (naturalmente mai pagata) di chiusura dell’importo di 519€ (Vedi All.9) dove vengono addebitati tutti i canoni del router mai ritirato e servizi mai richiesti oltre a trattenendosi i 100 € di anticipo conversazione. In data 18/11/2022 senza che abbia ricevuto alcun contratto Tim sottoscritto dallo scrivente riceviamo Diffida ad adempiere da parte dei legali del gestore (vedi All.10) e pertanto sono costretto a far intervenire il mio legale per far contestare l’atto dell’ufficio legale e porre fine a questi abusi. (vedi All.12) In data 18/01/2022 c’è stata l’udienza di conciliazione dove non è stato presentato alcun contratto nonostante le mie ripetute richieste di avere tale documentazione e la dichiarazione di Tim s.p.a “il contratto da noi richiesto con il reclamo del 20/06/2002 è stato inviato in N Prot. C30484463 del 13/12/2021 e rinviato a gili6@interfree.it” (vedi All.7) e pertanto non si potuto addivenire ad un accordo conciliativo. ”.

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

1. lo storno di tutte le fatture emesse;
2. l’indennizzo di 2.130 € per indebita attivazione linea voce XXX e Adsl Tutto senza limiti (213 x 10 € dal 01/03/2022 al 30/09/2022);
3. l’indennizzo di 1.065 € per indebita attivazione profili tariffari “opzione tutto mobili senza limiti” e “linea valore +” (215 x 5 € dal 01/03/2022 al 30/09/2022);
4. l’indennizzo 25 € per indebita attivazione e fatturazione dell’apparecchiatura router;
5. l’indennizzo 300 € per mancato riscontro ai reclami 16/05/2022 - 17/05/2022 - 14/06/2022 – 20/06/2022;
6. le spese di procedura.

2. La posizione dell’operatore

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «Lo Studio istante si duole dell'attivazione di una linea non richiesta nonché dell'errata intestazione delle fatture. Chiede lo storno integrale dell'insoluto, il riconoscimento degli indennizzi calcolati nella domanda e il rimborso delle spese di procedura. Le domande avversarie sono infondate e destituite di qualsivoglia fondamento e, per tale ragione, dovranno essere rigettate per i rilievi che seguiranno. In primo luogo, è d'uopo evidenziare come sia lo stesso istante a produrre le condizioni contrattuali ed economiche dell'offerta inviate da TIM, via PEC, in data 20.12.2021 (doc.n.1). Alla ricezione di suddetta documentazione, controparte non ha reclamato né contestato alcunché. Non si comprende, dunque, perché oggi richieda un indennizzo per attivazione di servizi e profili tariffari non richiesti quando quanto addebitato rispecchia pedissequamente le condizioni contrattuali inviate da TIM, ricevute da controparte e mai contestate. Ma non solo. L'art. 14 comma 4 All.A Delibera 347/18/CONS e, più in generale, un orientamento consolidato dell'Autorità Garante, prevede che l'utente, al fine di ottenere il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla citata Delibera, debba necessariamente inoltrare agli operatori un reclamo circostanziato contestando puntualmente i disservizi che ritiene di aver subito. Tali reclami debbono essere inoltrati entro e non oltre 3 mesi dall'inizio del disservizio. Nel caso che ci occupa, la prima comunicazione documentata inviata a TIM dallo Studio Ageo è la PEC del 16.05.2022, con la quale esercita il proprio diritto di recesso. È dunque evidente come controparte non abbia mai reclamato alcunché prima della richiesta di cessazione. Naturale corollario è che – in conformità alla normativa Agcom vigente ed alla Delibera 347/18/CONS – l'utente non potrà vedersi riconosciuto alcun indennizzo. Inoltre, a ben vedere, in tutti i reclami successivi, l'utente si duole unicamente dell'errata intestazione delle fatture e non dell'attivazione di una linea non richiesta. Anche per tale ragione, alcun indennizzo potrà essere riconosciuto in favore dell'utente. Ma ancora. Come sopra precisato, controparte ha richiesto la cessazione della linea in data 16.05.2022. Per tale ragione, a prescindere dell'integrale infondatezza della domanda, non potrà essere certamente riconosciuto alcun indennizzo in favore dell'istante per il periodo successivo al 16.05.2022. Invero sul punto basti citare ex multis la Delibera n.59/12 del Corecom Lazio secondo la quale “la domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve essere rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile.”, nonché le più recenti Delibere AGCOM n. 126/17/CIR: “Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iv), inerente alla ritardata cessazione contrattuale e alla fornitura di un servizio non richiesto, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati” e Corecom Piemonte n. 59/2017: “Per tali ipotesi non si ritiene di liquidare un indennizzo a titolo di “indebita fatturazione dei servizi”, sia in quanto tale fattispecie non risulta codificata dal Regolamento in materia di indennizzi di

cui all'Allegato A delle Delibera n. 73/11/CONS e sia in quanto, per consolidata prassi dell'Autorità delegante, si ritiene che il rimborso, o lo storno degli addebiti basti già a compensare il pregiudizio arrecato all'utente." Anche al caso di specie non può che essere applicato il principio appena richiamato e l'orientamento ormai consolidato dell'Autorità. Invero il sinallagma contrattuale presuppone l'interesse di tutte le parti all'adempimento dei rispettivi obblighi. Nel caso di specie, l'utente inoltrando la richiesta di recesso, ha manifestato il proprio disinteresse a fruire dei servizi prestati da Tim SpA, chiedendo lecitamente la risoluzione del contratto. Ne deriva che, essendo venuti meno gli effetti giuridici del contratto (su richiesta dello stesso utente!) non potrebbe, neppure astrattamente, essere riconosciuto un "indennizzo", che poggia le sue basi proprio sull'esistenza di un vincolo contrattuale valido ed efficace. In caso di riconoscimento di un indennizzo per il periodo successivo al 16.05.2022, si cadrebbe nella paradossale situazione di censurare un inadempimento – che nel caso di specie non si è concretizzato in alcun modo - di un contratto non più efficace proprio per volontà del soggetto che oggi chiede il ristoro di un "disagio" asseritamente patito. Riassumendo, nella denegata e non temuta ipotesi il Comitato adito dovesse accogliere, anche parzialmente, la domanda, l'utente potrà vedersi riconosciuto, al più, un indennizzo calcolato sino al 16.05.2022 e certamente non sino al 30.09.2022. Inoltre, nonostante le deduzioni di cui sopra siano ampiamente bastevoli per il rigetto della domanda, per mero tuziorismo difensivo la scrivente difesa non può che contestare la pretestuosa quantificazione degli indennizzi riportata ex adverso. Invero, controparte richiede il riconoscimento sia degli indennizzi previsti dal comma 1 che dal comma 2 art. 9 All.A Delibera 347/18/CONS, quando è palese che la fattispecie ex comma 1 "contenga" altresì quella tipizzata dal comma 2. È dunque ovvio che, sempre nel denegato caso di accoglimento della domanda, il Corecom potrà condannare TIM a riconoscere o l'indennizzo ex comma 1 o l'indennizzo ex comma 2. Certamente non entrambi, non essendo cumulativi (in quanto asseriti inadempimenti derivanti dal medesimo atto-fatto che si presume violi le normative regolamentari e/o le Condizioni Contrattuali). In conclusione, si contesta la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo. È la stessa controparte, infatti, a produrre le missive inviate da TIM il 30.07.2022 (doc.n.3) ed il 13.10.2022 (doc.n.4). Parimenti priva di pregio è la richiesta di liquidazione delle spese di procedura. Infatti, le spese sostenute per la risoluzione delle controversie tramite piattaforma ConciliaWeb non sono riconosciute, trattandosi di procedura completamente gratuita (cfr. delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR e 208/20/CIR). Inoltre, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento tutte le spese di procedura devono essere giustificate mediante documentazione contabile, che nel caso di specie non è stata prodotta. 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. Si precisa che ad oggi è presente una morosità imputabile a controparte pari ad € 1045,90 (doc.n.5) che dovrà essere integralmente saldata.».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

Parte istante replicava ulteriormente alle difese del gestore contestando le difese avversarie e insistendo per l'accoglimento integrale delle proprie istanze.

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.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La vicenda, per come ricostruita nel corso dell'istruttoria e in sintesi, prende avvio da una asserita attivazione non richiesta di una linea voce e adsl in capo allo studio tecnico ricorrente in luogo di una linea rtg dedicata al funzionamento di un ascensore e intestata ad altro soggetto, a cui sarebbe seguita una ingiustificata fatturazione.

L'istruttoria eseguita ha permesso all'Ufficio di stabilire quanto segue.

Si ritiene meritevole di accoglimento la domanda sub 1) relativa allo storno di tutte le fatture emesse. A fronte di quanto lamentato dall'istante, la società TIM S.p.A. non ha fornito la prova circa la sussistenza di vincolo contrattuale fra le parti; da orientamento costante Agcom e Corecom, infatti, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. In particolare, quando l'utente attiva il procedimento avanti l'Autorità, contestando la valida conclusione di un contratto e l'attivazione conseguente di un servizio non richiesto, come appunto nel caso in esame, scatta a carico del gestore uno specifico onere probatorio sull'esistenza del contratto. Richiamando il noto principio dell'onere della prova, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata e, quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, deve concludersi che, nel caso di specie, risulta provato l'eccepite inadempimento dell'operatore telefonico e, quindi, la responsabilità in capo allo stesso circa addebiti non dovuti rispetto a quanto sottoscritto tra le parti.

Ne consegue che tutti gli addebiti di importi illegittimi vanno annullati e/o rimborsati in caso di avvenuto pagamento.

Con riferimento alle successive richieste di indennizzo poste sub 2), 3) e 4) rispettivamente per indebita attivazione della linea, per indebita attivazione di profili tariffari e per indebita fornitura del router, vanno svolte le considerazioni che seguono. In mancanza di prova contraria da parte dell'operatore, stante l'assenza della fonte contrattuale fra le parti, si ritiene debba essere imputata in capo al gestore la liquidazione di un indennizzo per indebita attivazione di un servizio ai sensi dell'art. 9, comma 1, del Regolamento, la cui erogazione è subordinata alla preventiva proposizione di un reclamo da parte del ricorrente, di cui il gestore nelle memorie difensive ne dichiara l'assenza

ritenendo che la prima comunicazione ricevuta dallo Studio mediante PEC in data 16.5.2022 abbia per oggetto l'esercizio del diritto di recesso.

In verità, avendo a riguardo la finalità sottesa all'obbligatorietà della proposizione del preventivo reclamo volta a mettere l'operatore in condizione di rimediare alla violazione, l'Ufficio ritiene che possa assolvere a tale funzione la comunicazione dell'utente trasmessa all'operatore in data 16/5/2022 in cui si segnala che "la linea è stata erroneamente intestata a XXX" e in cui viene richiesto l'annullamento della prima fattura ricevuta, manifestando in tal modo chiaramente la contestazione dell'attivazione e della fatturazione di un servizio.

Quanto alle richieste poste sub 3) e 4), le stesse si considerano assorbite dal riconoscimento dell'indennizzo di cui al primo comma dell'art. 9 del Regolamento e quindi unificate, anche nel rispetto del principio di equità stabilito da Agcom nelle Linee Guida di cui alla delibera n. 276/13/CONS (paragrafo III.5.2-3).

Pertanto, in parziale accoglimento delle domande poste sub 2), 3) e 4) dovrà essere imputata in capo a Tim la liquidazione di un indennizzo calcolato ai sensi dell'articolo 9, comma 1 del Regolamento, secondo il parametro pari a euro 5,00 pro die per ciascun servizio (nel caso di specie fonia e adsl) per il periodo ricompreso tra il 16/5/2022 (data di comunicazione al gestore) e il 30/9/2022 (data incontrovertita di cessazione della linea), per un numero di giorni pari a 137 e per un totale complessivo di € 1.370,00.

Venendo ora alla definizione della richiesta posta sub 5) di indennizzo per mancato riscontro ai reclami del 16.5.2022, 17.5.2022, 14.6.2022 e 20.6.2022, si osserva quanto segue. Il contenuto del primo reclamo citato non può configurarsi in tale veste, avendo a oggetto la comunicazione del recesso dal contratto; quanto ai successivi indicati, il relativo indennizzo si ritiene debba essere computato in misura unitaria in quanto riconducibili al medesimo disservizio secondo quanto previsto dall'art. 12, comma 2, del Regolamento. Pertanto, in assenza di prova resa dal gestore circa l'avvenuto invio al ricorrente e ricevimento da parte di quest'ultimo della risposta ai suddetti reclami, dovrà - in accoglimento della relativa richiesta - essere erogato un indennizzo nella misura massima consentita dall'art. 12, comma 1, del Regolamento e quindi pari ad € 300,00, calcolato dal 17.5.2022 al 18.1.2023 di udienza di conciliazione, detratti 45 gg. contrattualmente previsti per la lavorazione dello stesso.

Con riferimento, infine, alle richieste di spese, si ritiene che le stesse debbano essere rigettate, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risultano essere state prodotte ai fascicoli documentazione attestante spese di procedura giustificate.

Tutto ciò premesso,

il Comitato all'unanimità

DELIBERA

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

- stornare tutti gli importi fatturati, allo stato insoluti fino a chiusura del ciclo di fatturazione e ritiro di pratiche di recupero crediti;
- corrispondere all'istante la somma di euro 1370,00 a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, mediante assegno o bonifico bancario maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
- corrispondere all'utente la somma di euro 300,00 a titolo di indennizzo nella misura massima per il mancato riscontro ai reclami, mediante assegno o bonifico bancario maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

Respinge la domanda sub 3), 4) e 6).

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, 25 marzo 2026

IL PRESIDENTE
Vincenzo Lilli

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate