

DELIBERA N. 09 - 2026

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/772651/2025)**

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 Assemblee 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 27/08/2025 acquisita con protocollo n. 0209847 del 27/08/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue: “Le fatture pervenute sono errate in quanto il traffico in uscita non è corretto non essendo mai stata utilizzata linea per chiamate uscenti.”

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1) Rimborso del maggior pagato o richiesto

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta: “L'istante sostiene che le fatture emesse da TIM siano errate in quanto il traffico in uscita non è dovuto poiché la linea non è mai stata utilizzata per chiamate in uscita e chiede il rimborso di quanto pagato in eccesso. La Contestazione oggetto del presente Gu14 è del tutto infondata in quanto nelle fatture emesse da TIM non è presente alcun addebito per il traffico ma solo il costo dell'abbonamento della linea che è configurata come TIM TUTTO dall'11.09.2019. L'offerta TIM TUTTO include sia la navigazione illimitata sia le chiamate illimitate verso tutti i numeri fissi e mobili nazionali. Sono esclusi i numeri mobili RFI ed i cellulari satellitari. Sulle fatture è unicamente esposto il costo di abbonamento e non di traffico e l'utilizzo della linea è naturalmente variabile a seconda delle proprie esigenze. Ammesso e non concesso che sia vero quanto sostenuto da parte istante, ovvero che la linea non è utilizzata per effettuare chiamate in uscita, ciò non comporta alcuna influenza sul costo di abbonamento. Per completezza espositiva, si evidenzia che il canone dell'abbonamento è stato pari ad euro 52.90 al mese (da scontare poi con i vari bonus presenti in fattura) fino alla fatturazione del 2 bimestre 2025, quando il canone mensile è passato ad euro 55,80 per effetto della manovra tariffaria unilaterale di TIM comunicata con la fattura 8A00759034 del 11.11.2024 che si allega. Con la predetta comunicazione, Tim ha altresì informato l'utente della possibilità di recedere in esenzione da costi o penali entro il 31.1.2025 e non risulta che parte istante si sia avvalso di tale facoltà. Quanto ai reclami inviati dall'utente, preme precisare che Tim ha fornito apposito riscontro nella chat del procedimento UG e pertanto, anche sotto tale aspetto, Tim ha adempiuto ad ogni sua obbligazione. In ultimo si precisa che le contestazioni avversarie in merito ad una presunta errata fatturazione da parte di Tim sono già stati oggetto di numerosi procedimenti Ug e Gu14, da ultimo il GU14/689733/2024, relativo alla mancata cessazione della numerazione aggiuntiva XXX”.

L'istante ha poi replicato alla suddetta memoria del gestore lamentando fattispecie non attinenti all'oggetto dell'odierno contenzioso.

3. Motivazione della decisione

Sul rito e nel merito

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

L'utente contesta genericamente fatture pervenute in quanto contenenti importi per chiamate in uscita che asserisce di non avere effettuato, chiedendone pertanto il rimborso. Si evidenzia dapprima l'assenza di una puntuale indicazione degli importi contestati e delle fatture esponenti i medesimi, venendo così meno, ancora una volta, il necessario adempimento dell'onere probatorio gravante sull'istante, non assolto dall'indiscriminata allegazione di qualsivoglia documento non attinente all'oggetto di causa.

Entrando poi nel merito, il gestore ha chiarito che l'abbonamento fruito dall'utente consta di un canone fisso e non prevede traffico a consumo; quanto al costo del canone, lo stesso è stato oggetto di rimodulazione unilaterale comunicata con la fattura 8A00759034 del 11/11/2024, accettata da parte istante attraverso il mancato esercizio del diritto di recesso in esenzione costi che avrebbe dovuto effettuare eventualmente entro il 31/01/2025.

La ricostruzione di cui sopra deve considerarsi pacifica in quanto non è stata contestata dalla ricorrente nelle memorie di replica, in cui, si rammenta, sono state lamentate fattispecie che esulano dal petitum del presente contenzioso.

Per le motivazioni suddette la domanda non risulta accoglibile.

Tutto ciò premesso,

il Comitato all'unanimità

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore 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, 25 marzo 2026

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli

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