



DELIBERA N. 13 / 2025

Oggetto: Definizione della controversia XXX– TIM XXX (Telecom Italia, Kena mobile) (GU14/722203/2024).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 29 maggio 2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, 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 con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato “Regolamento indennizzi”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom)

VISTA l’istanza numero 329251 del 16 dicembre 2024 con cui la società istante chiedeva l’intervento del Corecom, per la definizione della controversia in essere con TIM XXX (Telecom Italia, Kena mobile) ai sensi dell’articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 21 gennaio 2025, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l’avvio del procedimento e la convocazione per l’udienza di discussione del 27 febbraio 2025, successivamente rinviata al 6 marzo 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 6 marzo 2025;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue.

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la mancata lavorazione della richiesta di subentro dell'utenza fissa e contesta le fatture dichiarate errate.

In particolare nell'istanza introduttiva ha fatto presente quanto segue:

- a) il 12 luglio 2023 inviava a mezzo PEC, richiesta di subentro dell'utenza telefonica fissa numero 0733 – 77XXXX per il passaggio dalla ditta individuale XXX con P.I. 0052872XXXX a Ditta individuale XXX P.I. 0160344XXXX. Subentro resosi necessario a seguito del decesso del precedente titolare dell'utenza;
- b) con la stessa PEC del 12 luglio 2023 richiedeva, inoltre, l'inoltro della fatturazione all'indirizzo mail personale, la fatturazione elettronica all'indirizzo di posta elettronica certificata dichiarata e l'autorizzazione all'addebito diretto in contro corrente;
- c) con mail del 25 agosto 2023 e a riscontro della nota prot C3361XXXX, del 25 agosto 2023, inviava al gestore modulo per aggiornare l'anagrafica nell'Area Clienti per la sola telefonia fissa in quanto, accedendo all'Area Cliente – Aziende non riusciva a visualizzare le fatture emesse;
- d) il successivo 30 agosto 2023, a seguito della mancata lavorazione del subentro , inviava formale reclamo al fine di sollecitare l' adempimento senza ricevere alcun riscontro;
- e) il 2 ottobre 2023, mediante segnalazione telefonica (cod. 1-1724036XXXX) invitava nuovamente l'operatore a portare a termine il subentro;
- f) TIM rispondeva il 6 ottobre 2023 informando che la documentazione del subentro era incompleta senza comunicare alcunché circa la documentazione mancante da integrare;
- g) conseguentemente si depositava istanza UG/715046/2024, il 12 novembre 2024, per lamentare i disservizi subiti e non risolti;
- h) il 30 novembre 2023 inviava nuova PEC contestando non solo il ritardato subentro ma anche l'emissione di fattura cartacea contenente addebiti di costi non regolari (come ad es. il costo anticipo conversazione di euro 100,00), e contestando la tipologia di fatturazione intestata all'istante come persona fisica anziché come titolare della ditta individuale;
- i) con la PEC di cui sopra si richiedeva, quindi, anche di verificare e rimodulare la fatturazione con intestazione corretta, nonché la sospensione della fattura medesima con scadenza 7 dicembre 2023;

- j) il 25 gennaio 2024 si inviava nuova comunicazione PEC con richiesta di storno delle fatture emesse erroneamente su persona fisica, elencando quali fossero da addebitare con nuova intestazione;
- k) il 23 luglio 2024 il gestore comunicava dalla verifica di ricalcolo delle fatture avrebbe provveduto al corretto addebito
- l) il 6 settembre 2024 inviava due nuove comunicazioni di cui una relativa agli adempimenti dei canoni versati ed una relativa agli errati addebiti di costi non dovuti con annessa richiesta di storno delle fatture.

In base a tali premesse la società istante ha chiesto quanto segue:

- 1) calcolo degli indennizzi dal 12 luglio 2023 al 11 luglio 2024 per mancata attivazione del servizio a seguito del ritardato subentro, per euro 15,00 al giorno (in quanto business), per un importo di euro 5.475,00;
- 2) indennizzo per la mancata risposta ai reclami per l'importo massimo di euro 300,00 (trecento/00);
- 3) regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente.

2. La posizione dell'operatore

Tim XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare nella memoria difensiva ha fatto presente quanto segue.

- a) La linea 0733 – 77XXXXX TuttoFibra risulta attivata nella consistenza CRMB dal 27 febbraio 2016, intestata alla ragione sociale XXX;
- b) l'istante non si cura di allegare qualsivoglia documentazione a supporto del disservizio lamentato ma in ogni caso il subentro è avvenuto il 12 ottobre 2023 con ragione sociale XXX C.F. XXX;
- c) il subentro è stato realizzato oltre i tempi attesi dall'istante dal momento che la Sig.ra XXX non aveva provveduto ad inoltrare la necessarie e sufficiente documentazione per consentire una corretta lavorazione della pratica di subentro;
- d) il gestore aveva più volte edotto controparte della mancanza della documentazione per il buon esito del subentro come si evince dalle missive di riscontro inviate;
- e) in tal senso si veda, in particolare, la missiva del 28 novembre 2023 ove TIM ha espressamente evidenziato la non completezza della documentazione richiedendo di integrare ed indicando la documentazione mancante al fine di procedere al subentro;
- f) l'asserito mancato subentro non rientra tra le fattispecie indennizzabili previste ai sensi della Delibera Indennizzi numero 347/18/CONS e non può essere equiparato ad una fattispecie di mancata attivazione della linea;

- g) con riguardo alla presunta errata fatturazione si precisa che la situazione amministrativa e contabile ad oggi risulta regolarizzata a seguito dei rilievi mossi da controparte per mezzo di reclami, sempre riscontrati dall'odierno gestore come da documentazione prodotta in atti;
- h) pertanto, alla luce di quanto sopra contro dedotto, il gestore conferma la correttezza del proprio operato.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

All'esito dell'istruttoria le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

L'oggetto della presente controversia è riconducibile al mancato perfezionamento del subentro dell'utenza fissa 0733-77XXXX nei tempi previsti dalle Condizioni generali di contratto nonché alla prosecuzione di una fatturazione errata.

Sul punto, si deve evidenziare preliminarmente che il subentro consiste in una variazione anagrafica del contratto, in base alla quale ad un utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario o subentrante), debitamente autorizzato dal primo; ciò che muta è l'intestazione del rapporto, che resta invariato nei suoi aspetti sostanziali (profilo contrattuale, ubicazione dell'utenza).

Non esiste una specifica disposizione, né normativa né regolamentare, al riguardo sicché per la sua disciplina si deve fare riferimento alle Condizioni generali di contratto di ogni singolo operatore che usualmente prevedono un termine di 30 giorni per effettuare la variazione. Nel caso specifico di cui trattasi le Condizioni generali di contratto non sono state allegate né dall'istante né dal gestore, pertanto, in mancanza può essere fatto valere il termine di 30 giorni previsto dalla legge numero 40 del 2 aprile 2007 (c.d. Legge Bersani), per l'ipotesi di recesso dal contratto (v. Corecom Lazio Delibera numero 3/2021/CONS/UD del 26 febbraio 2021).

Tanto premesso, dalla documentazione acquisita agli atti emerge che la richiesta di subentro formalizzata dalla Sig.ra XXX, con PEC del 12 luglio 2023, è stata lavorata e portata a termine da TIM il 12 ottobre 2023 con ragione sociale XXX come persona fisica anziché come titolare della ditta individuale. Tale subentro, realizzato oltre i tempi contrattualmente previsti, è stato giustificato dal gestore con la circostanza che l'utente cessionario/subentrante non aveva provveduto fino ad allora ad inoltrare la documentazione necessaria ed idonea a consentire la corretta lavorazione della pratica da parte di TIM.

Nel caso in esame è pacifico, perché non contestato dal gestore, che l'istante avanzava con PEC del 12 luglio 2023 richiesta di subentro nell'utenza fissa 0733 – 77XXXX intestata a XXX deceduto, compilando apposito modulo ed allegando inerente documentazione depositata in fase di conciliazione (UG/715046/2024 del 12 novembre 2024).

TIM assume che il subentro è stato realizzato oltre i termini attesi dall'istante poiché la Sig.ra XXX non aveva inoltrato la necessaria e sufficiente documentazione a consentire una corretta lavorazione della pratica di subentro e che, lo stesso, aveva richiesto integrazione documentale con missiva del 28 novembre 2023, precisando altresì che il subentro era stato lavorato il 12 ottobre 2023 con ragione sociale XXX (utente privato).

La presente Autorità al riguardo rileva che le comunicazioni inviate da TIM, a risposta delle plurime segnalazioni e reclami inviati dall'utente per sollecitare la lavorazione della pratica di subentro, sono generiche e indirizzate al *de cuius* XXX. In particolare con la nota prot. numero C3381XXXX, del 6 ottobre 2023, TIM scrive al *de cuius* XXX, informandolo che dopo le dovute verifiche sono emersi elementi che non consentono di accogliere la richiesta di subentro in quanto la documentazione inviata risulta incompleta, senza spiegare alcunché circa i documenti mancanti. Successivamente, e solo dopo l'instaurazione della procedura conciliativa innanzi a questa Autorità, TIM con la nota prot. numero C3408XXXX, del 28 novembre 2023, indirizzata sempre al *de cuius* XXX, informa lo stesso della necessità di integrare la documentazione con i documenti di identità del cedente e con i consensi e privacy debitamente compilati.

Appare, pertanto, evidente che TIM ha indirizzato la richiesta di integrazione documentale al cedente defunto anziché al cessionario subentrante Sig.ra XXX senza avvedersi che lo stesso era deceduto e che l'istante aveva allegato la nomina di un rappresentante degli eredi del *de cuius* (v. documentazione allegata alla PEC del 12 luglio 2023). Quindi la prima richiesta di integrazione non è andata a buon fine per esclusiva responsabilità del gestore. Va altresì evidenziato che la stessa richiesta di integrazione documentale oltre ad essere stata inviata al *de cuius* non contiene l'indicazione specifica della documentazione mancante. Solo dopo quattro mesi dalla domanda di subentro TIM ha inviato, con la nota prot. numero C3408XXXX, del 28 novembre 2023, comunicazione con specifica indicazione della documentazione. Nota inviata sempre al *de cuius* tanto è vero che l'istante il 30 novembre successivo inviava altra PEC di reclamo e richiesta chiarimenti. Inoltre, è lo stesso gestore ad assumere che il subentro avvenuto il 12 ottobre 2023 è stato eseguito in modo errato e cioè con ragione sociale XXX come utente privato anziché come ditta individuale.

Alla luce di quanto sopra rilevato nonché della normativa di settore, si ritiene che sia da ascrivere a TIM, ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, la responsabilità sia in ordine alla ritardata gestione della domanda di subentro sia in ordine alla errata intestazione della ragione sociale oltre che alla errata fatturazione.

Specificatamente il gestore si è reso inadempiente quanto ai doveri di correttezza e trasparenza che devono permeare il rapporto contrattuale e che implicano il dovere del gestore di comunicare all'utente gli eventuali motivi ostativi alla richiesta di subentro alla luce della Delibera numero 179/03/CSP, che all'articolo 4 "Informazione degli utenti" stabilisce che "gli utenti hanno diritto ad una informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi" e che a tal fine "gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse". Nel caso di specie TIM non ha fornito la prova di aver dato un'adeguata informativa all'utente non solo in tempi congrui (entro 30 giorni dall'invio del subentro), ma ha altresì lavorato erroneamente la richiesta di integrazione documentale inviandola al defunto cedente anziché ai suoi eredi ovvero e comunque al cessionario subentrante XXX e ciò si è prolungato fino al mese di novembre 2023. A questo disservizio si aggiunge l'ulteriore disagio causato dalla lavorazione del subentro il 12 ottobre 2023 come utente privato anziché come utente business, creando all'istante ulteriori disservizi e cioè quelli di emettere fatturazioni con errata intestazione e con addebiti di somme non dovute.

Emerge, dunque, una condotta del gestore certamente censurabile sotto il profilo dei propri oneri informativi circa i motivi ostativi all'attivazione del subentro e circa una lavorazione non corretta dello stesso. La violazione degli obblighi informativi, la mancata trasparenza del gestore ed una errata gestione del subentro, hanno avuto come conseguenza un ritardo nella definitiva gestione del subentro che ha certamente causato all'utente un disagio indennizzabile. Non rinvenendosi nelle disposizioni contrattuali l'ipotesi specifica delle conseguenze in termini di indennizzi da riconoscersi all'utente in merito alla gestione della richiesta di subentro, per la liquidazione dell'indennizzo a favore dell'utente dovrà necessariamente farsi riferimento all'Allegato "A" alla Delibera n. 347/18/CONS (c.d. Regolamento indennizzi), che non prevedendo espressamente la fattispecie de quo dispone al suo articolo 13, comma 7, che "per le fattispecie di inadempimento o di servizio non contemplate dal presente Regolamento, trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità".

La fattispecie che più si avvicina a quella oggetto della presente decisione è quella di cui all'articolo 4, comma 2, circa gli eventuali impedimenti amministrativi. In ordine alla fattispecie in esame, pertanto, è da considerarsi equivalente al ritardo nell'attivazione del subentro il caso del ritardo con cui l'operatore fornisce una chiara informativa all'utente circa la sussistenza di motivi ostativi di natura amministrativa al subentro nelle linee. Quanto al *dies a quo* il termine massimo per l'adempimento della richiesta di subentro può essere fatto coincidere con il termine di 30 giorni previsto dalla legge n. 40/2007, decorrenti dalla PEC di richiesta di subentro perché la richiesta di integrazione non è mai pervenuta correttamente all'istante. Sicché deve ritenersi che TIM sia incorsa in ritardo a far data dal 12 agosto 2023 fino alla data del 12 ottobre 2023 data in cui è avvenuto il subentro anche se con ragione sociale utente privato. Pertanto il periodo di tempo è pari complessivamente a 60 giorni che, moltiplicato per l'indennizzo giornaliero di euro 7,50 (sette/50) previsto dall'articolo 4, comma 2, Regolamento indennizzi porta al riconoscimento di una somma di euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00). Tale somma dovrà computarsi in misura doppia in base all'articolo 13, comma 3, del Regolamento indennizzi, attesa la natura business dell'utenza oggetto della controversia, per una somma complessiva pari ad euro 900,00 (novecento/00), oltre agli interessi legali decorrenti dall'istanza di definizione.

Meritevole di accoglimento anche la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami inviati per PEC per la genericità delle risposte fornite, per l'errata gestione del subentro del 12 ottobre 2023 e per l'addebito di somme non dovute nel subentrato contratto che ha portato l'istante a dover segnalare più volte l'errata fatturazione, per l'importo unitario massimo di euro 300,00 (trecento/00).

Con riguardo alla dedotta errata fatturazione, la società TIM nel corso dell'istruttoria pur avendo dichiarato la regolarizzazione amministrativa-contabile non ha dimostrato di aver gestito la corretta liquidazione delle note di credito emesse. Quindi il gestore è, altresì, tenuto a provvedere alla completa regolarizzazione della posizione dell'utente, mediante il rimborso degli importi riconosciuti con le note di credito se ancora non liquidati.

Tutto ciò premesso;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX – TIM XXX di accogliere parzialmente l'istanza numero 329251 del 16 dicembre 2024 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 900,00 (novecento/00), maggiorata degli interessi legali decorrenti dall'istanza di definizione, a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 4 comma 2 del Regolamento indennizzi;
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
 - regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'utente, mediante il rimborso degli importi riconosciuti con le note di credito se ancora non liquidati.
2. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente

(Cinzia Grucci)