CORECOM Emilia Romagna

DETERMINAFascicolo n. GU14/745335/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- TIM XXX
IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche”, 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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislativa e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell’utente XXX, del 06/04/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 06/04/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 09/01/2025, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 06/04/2025 nei confronti di TIM XXX, d’ora in poi TIM, dichiarando quanto segue. “A seguito di prenotazione con coupon codice XXX, attivavo in data 24/9/2018, una TIM Card ricaricabile, contestualmente a richiesta di portabilità del n. XXXXXX, con attiva l’offerta denominata “TIM FiveIperGO” che prevedeva minuti illimitati verso tutti e traffico dati pari a 50GB (3GB all’attivazione e “+47GB Gratis” successivamente senza costi aggiuntivi; entrambi con rinnovo ogni mese e a tempo indeterminato) ad un canone mensile pari a € 5 per sempre. In data 25/5/2021, senza preavviso di almeno 30 giorni, mi veniva addebitato un importo pari a € 7, anziché € 5, per “rinnovo offerta” (vedi allegato rinnovo offerta). Lo stesso giorno inoltravo formale reclamo che veniva riscontrato tardivamente in data 15/9/2021 (Reclamo PEC 25.5.21). In data 2/7/2021, a seguito delle ricariche pari a € 4 ciascuna effettuate rispettivamente i giorni 1/7/2021 e 2/7/2021, risultava un credito residuo pari a € 1,33 e l’offerta sospesa (vedi allegato ricariche 1 e 2.7.21). In data 6/7/2021 inviavo reclamo per il mancato rinnovo della medesima offerta che doveva

effettuarsi a partire dal 2/7/2021, e ne richiedevo l'immediata riattivazione; lo stesso veniva riscontrato tardivamente in data 30.9.21 (Reclamo PEC 6.7.21). In data 25/8/2021 l'offerta veniva terminata senza congruo preavviso. In data 26/8/2021 inoltravo reclamo per la procedura di disattivazione di "50GB Gratis" attivata, secondo TIM XXX, per una asserita e presunta richiesta, da parte dell'utente, mai confermata e dimostrata a tutt'oggi e conclusa l'1/9/2021 (Reclamo PEC 26.8.21). Alla data del 22/9/2021 si notificava ulteriore reclamo per i disservizi ancora in corso. (Reclamo PEC 22.9.21). In data 2/9/2022 la Tim Card veniva unilateralmente disattivata. In data 11/8/23 inoltravo richiesta di indennizzo per sospensione/cessazione servizi voce, dati internet, servizi gratuiti e contestuale richiesta di indennizzi (Reclamo PEC 11/8/23). Nessun indennizzo risulta soddisfatto". In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: "a) Accertare e dichiarare che la variazione unilaterale, con aumento del costo mensile a € 7, avvenuta in data 25/5/2021, senza che l'utente abbia esercitato il diritto di recesso, è illegittima perché contraria alle Norme d'uso, carta dei servizi di Tim, art. 70, comma 4, dlgs 259/2003 e successive modifiche ed integrazioni. b) Accertare e dichiarare che la sospensione, posta in essere e senza alcun preavviso, è illegittima perché avvenuta in presenza di un reclamo sugli addebiti effettuati e notificato lo stesso giorno dall'utente. c) Accertare e dichiarare se la pratica commerciale, relativamente alla pubblicità, all'aumento della tariffa mensile che doveva durare "PER SEMPRE", e di quant'altro ravvisabile, possa essere considerata scorretta ai sensi dell'art. 20 "Codice del Consumo", dlgs n. 206/2005 e delle vigenti leggi. d) Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio voce e dati internet pari a € 5956, ai sensi dell'art.5, allegato A alla delibera n.347/18/CONS. e) Indennizzo per sospensione o cessazione dei servizi gratuiti "+47GB Gratis" e "+50GB Gratis" pari a € 100 + € 100, ai sensi dell'art.5, allegato A alla delibera n.347/18/CONS. f) Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami del 6/7/21, del 11/8/23 e del 3/1/24 pari rispettivamente a € 108 + € 123 + € 300, ai sensi dell'art.12, allegato A alla delibera n.347/18/CONS. g) Rimborso delle ricariche pari a totale € 8, avvenute in data 1 e 2/7/2021 per non avere usufruito dell'offerta "Tim Five iperGo". h) Indennizzo delle spese di procedura pari a € 250, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della Delibera Agcom n.173/07/CONS." L'istante ha replicato alle memorie dell'operatore in più momenti, come nel seguito riportato. In particolare: In data 1 giugno ha evidenziato come la pratica posta in essere relativa alla promozione dell'offerta denominata TIM Five IperGo, nel periodo 2018, riguardasse anche messaggi pubblicitari utilizzati e recanti la dicitura o il motto "PER SEMPRE", lamentando l'ingannevolezza contenuta in tali messaggi poiché l'offerta garantita "PER SEMPRE" aveva subito modifiche già nel mese di maggio 2021. L'istante ha inoltre rappresentato come nessuna comunicazione di volontà di modifica - nelle forme, con le modalità e nella tempistica previste – gli sia mai pervenuta, essendosi invece avveduto della variazione solo in modo del tutto causale e con importi del tutto maggiori. Ha aggiunto come, rispetto alla sospensione dell'utenza mobile associata al contratto n. XXX, Tim nulla ha dedotto nelle proprie memorie difensive di aver inviato un preavviso di sospensione, come pure di cessazione. In data 2 giugno ha precisato, tra l'altro, che: -l'oggetto del presente procedimento è, in via principale, la sospensione/cessazione amministrativa dell'utenza mobile "che nulla ha a che vedere con i precedenti procedimenti, avendo, nello specifico, un disservizio completamente differente"; -il primo reclamo relativo all'utenza in questione è del 25/5/2021, effettuato lo stesso giorno del disservizio, dove si contestava l'aumento avvenuto senza notifica e si richiedeva il ripristino delle condizioni pattuite. La risposta seguiva con motivazioni generiche; -nel reclamo del 6/7/2021 si contestava la sospensione dell'offerta Tim Five IperGo e se ne richiedeva la riattivazione; -con reclamo del 22/9/2021 si segnalava la cessazione dell'offerta Tim Five IperGo, di +47GB Gratis e 50GB Gratis. In data 4 giugno ha contestato la memoria dell'operatore nella parte in cui rappresentava il disinteresse del cliente alla disattivazione della sim replicando, invece, di aver reclamato più volte la riattivazione dell'offerta e dei servizi ad essa collegati. In data 8 giugno ha replicato ancora alla memoria dell'operatore come nel seguito riportato. "Nella propria memoria difensiva, il gestore telefonico ha rappresentato quanto segue. 5).1 "A riprova del disinteresse dell'istante alla disattivazione della sim mobile, si evidenzia altresì che nel GU14 XXX/2023, di poco antecedente al reclamo dell'11.8.2023, l'istante nulla ha scritto o chiesto relativamente alla cessazione della sim. Vi è anche da rilevare che, in tale sede (in tutti i successivi Ug e Gu14 proposti), c'è stata la possibilità di confrontarsi con l'Operatore anche in merito alle motivazioni che hanno portato alla cessazione della sim. Pertanto anche a titolo di mancata risposta al reclamo nulla è dovuto". - A riprova del proprio interesse alla non disattivazione delle sim mobile l'istante fa presente: di essersi attivato, fin dall'inizio, a segnalare la sospensione e tutti i disservizi conseguenti con reclami puntuali e dettagliati; l'utilizzo della sim mobile dopo la data del 25/6/2021 avrebbe comportato, solo per il servizio voce, una spesa altissima pari a € 14,ogni 60 minuti compreso scatto alla risposta, senza considerare gli altri aumenti dovuti anche alla navigazione internet (si veda allegato Infotariffa); è stata richiesta più volte la riattivazione dell'offerta TIM

Five IperGO e di tutti i servizi connessi senza ottenere alcunché. - Nei reclami inviati via PEC veniva richiesta la riattivazione dell'offerta nonché dei servizi ad essa collegati, senza dei quali la sim non risultava utilizzabile se non con tariffe indesiderate dall'utente e con sovrapprezzi decisamente molto alti; nell'ultima comunicazione in ordine cronologico, quella inviata il 22 settembre 2021, risultava l'espressa richiesta di provvedere "all'immediata risoluzione" del disservizio, altresì risultava quanto segue: "Si chiede, avendone diritto, di: a) fornire informazioni su quali sono le specifiche norme vigenti contrattuali e/o clausole in base alle quali è fornito il servizio prepagato; b) specificare le condizioni dei rapporti derivanti dai vigenti contratti prepagati in merito alle procedure di sospensione e disattivazione di servizi e/o offerte; c) informare il reclamante sulle decisioni che hanno comportato la sospensione e successiva cessazione di "TIM Five IperGO", le cessazioni di "+47GB Gratis" e di "+50GB Gratis", e tutte le relative motivazioni". - Nessuna risposta perveniva da parte del destinatario, nei tempi e con le modalità previste dalla legge, pertanto anche a titolo di mancata risposta dell'Assistenza Clienti al reclamo è dovuto un indennizzo, pari a € 300, ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. ("La mancanza di ascolto, dialogo e contraddittorio con il gestore è riconosciuto come inadempimento contrattuale e fonda così il diritto dell'utente a vedersi riconosciuto un congruo indennizzo" – Delibera Corecom Lombardia n.11/11). - La circostanza riferita che in sede degli Ug e Gu14 proposti c'è stata la possibilità di confrontarsi con l'Operatore anche in merito alle motivazioni che hanno portato alla cessazione della sim, è del tutto inveritiera e priva di ogni idoneo supporto probatorio. 6).1 "Si contesta poi che l'email del 3.1.2024 possa essere considerato un reclamo in quanto l'utente non lamenta alcun disservizio ma semplicemente chiede i codici identificativi reclami aperti – XXX c.f. XXX - Via XXX c.a.p. XXX XXX (XX)". - La notifica del 3/1/24, preceduta dal reclamo del 25/8/2023 ed effettuata sempre via pec, è da considerarsi, a tutti gli effetti di legge, un reclamo in quanto viene segnalato un disservizio, ovvero la mancata comunicazione dei codici identificativi dei reclami aperti, che, come ben chiarito, è un obbligo di legge al quale l'operatore non può sottrarsi; riporta infatti la seguente espressione evidenziata: "fermi restando altresì la comunicazione via PEC del giorno 8/12/2023 e il reclamo del giorno 25/8/2023, con la presente si invia formale reclamo e si sollecita l'invio dell'elenco di tutti i codici identificativi relativi ai reclami aperti (a partire dal 12/6/2023 e fino alla data odierna), già richiesto precedentemente in data 25/7/2023, tramite PEC, non ancora pervenuto, relativo alle utenze mobili n. XXXXXX e n. XXXXXX. Si chiede altresì di conoscere lo stato di avanzamento della lavorazione dei reclami, stesso periodo di cui sopra, con resoconto in forma scritta su supporto durevole, inviato a questo domicilio digitale, contenente le seguenti informazioni: data di presentazione del reclamo; codice identificativo; motivo e breve descrizione del reclamo; data di rilascio della nota; descrizione e motivazione delle eventuali misure adottate, alla data, in merito al reclamo. Tutto ciò rispettando i tempi prescritti dalla vigente normativa. In caso di esito del/dei reclamo/reclami si richiede, con la stessa forma e modalità come sopra specificato ,il resoconto con almeno le seguenti informazioni: data di presentazione del reclamo; codice identificativo; motivo e breve descrizione del reclamo; data di definizione del reclamo; data di rilascio della nota di esito; descrizione chiara e comprensiva delle motivazioni per le quali il reclamo è stato accolto o respinto, in particolare: in caso di accoglimento, indicare i provvedimenti o le misure satisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati; in caso di rigetto, la decisione adeguatamente motivata con indicati gli accertamenti compiuti. Tutto ciò rispettando i tempi prescritti dalla vigente normativa." (vedi allegato Pagine da Reclamo PEC 3.1.24). 7) "Al momento della cessazione, il credito dell'utente era pari a zero e pertanto ha utilizzato tutto il credito residuo, comprese le ricariche per un totale di € 8,00 di cui chiede il rimborso" A partire dalla data 2/7/2021 il credito residuo risultante sulla Sim era pari a € 1,33 come pure al momento della cessazione, in relazione a ciò si veda l'allegato MyTIM Mobile TIM. 8) "Il primo reclamo relativo alla disattivazione della sim scaduta è dell'11.8.2023 quindi successivo di un anno alla disattivazione e pertanto, ai sensi dell'art. 14 c.4 Delibera Indennizzi, alcun indennizzo è dovuto. In ogni caso, si contestano i conteggi ex adverso effettuati". - La comunicazione effettuata via pec in data 11/8/2023 è una richiesta di corresponsione degli indennizzi per la mancata fruizione dei servizi a seguito di sospensione/cessazione, ed è stata effettuata nel pieno rispetto delle vigenti leggi, della disciplina codicistica di cui agli artt. 2946, 2947 del c.c., dei termini della prescrizione; in essa è riportata alla voce "FATTI ",un sunto dei disservizi subìti e dei corrispondenti reclami che sono stati segnalati, sempre con comunicazioni via pec, in precedenti notifiche effettuate rispettando l'art. 14,comma 4, del regolamento indennizzi. - Nel formulario del procedimento risulta testualmente: "In data 11/8/23 inoltravo richiesta di indennizzo per sospensione/cessazione servizi voce, dati internet, servizi gratuiti e contestuale richiesta di indennizzi". Le argomentazioni della Società e gli elementi forniti nel corso del presente procedimento, non solo non convincono, ma la maggior parte degli stessi risulterebbero sforniti di idonea prova

e basati su dichiarazioni alquanto controverse, alcune delle quali in netto contrasto con quanto risulta pubblicato sul sito della stessa e fornito da parte istante. Comunque sia, in primo luogo occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa. In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente, ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (ex multis Delibera Agcom n. 31/12/CIR). Riguardo alla sospensione delle offerte e di tutti i servizi accessori, la società TIM nulla ha dedotto nelle proprie memorie difensive, non risultando di conseguenza che la medesima abbia fornito, prima della sospensione della offerta TIM Five IperGO, e dei relativi servizi accessori, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento. La circostanza dell'omessa risoluzione dei disservizi sulla linea mobile XXXXXX risulta pacifica e non contestata dal gestore, lo stesso non ha fornito alcuna prova di aver adeguatamente informato l'utente di eventuali difficoltà incontrate nella ricerca della soluzione del disservizio; l'inadempimento posto in essere da TIM XXX è da considerarsi di "particolare gravità" posto che l'istante è stato privato del servizio di connessione ad internet per un lungo lasso di tempo (14 mesi circa) e che, nonostante la mancata fruizione del servizio, al medesimo sono state addebitate le ricariche del 1 e 2/7/2021 con le relative somme. Si palesa, inoltre, un'evidente violazione degli obblighi di trasparenza e buona fede nell'esecuzione del contratto. Preme ricordare che gli operatori, in conformità alla direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (All. A, art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, ed in caso di disservizio devono procedere tempestivamente a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che nelle ipotesi in cui l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso ed acquistato e l'operatore non provvede a risolvere la situazione nel rispetto dei termini contrattualmente previsti, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, l'utente medesimo ha diritto ad un indennizzo per il periodo del disservizio a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, ai sensi dell'art. 1218 c.c.. In questi casi, inoltre, il gestore è tenuto altresì a fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio, perché l'utente dev'essere messo in grado di poter comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto (cfr. in tal senso: Corecom Toscana, deliberazione n. 36 del 30 settembre 2013; Corecom Lombardia, deliberazione n. 29 dell'8 luglio 2013). Come già esposto in precedenza, nessuna prova è stata fornita al riguardo dall'operatore. La ricostruzione dei fatti operata risulterebbe non veritiera e fuorviante laddove vorrebbe far credere che la sospensione risulta essere una conseguenza della mancata ricarica da parte dell'utente. Ebbene, si ribadisce nuovamente che la suddetta ricostruzione risulterebbe non veritiera e diretta a fuorviare il Corecom nella decisione da assumere, in quanto la Società non hai mai effettivamente provveduto a risolvere il disservizio, altrimenti l'istante non avrebbe continuato a chiamare per lamentare il disservizio, né a inviare pec di segnalazione, né si sarebbe determinato a depositare il formulario GU14 presso il Corecom in intestazione. Ad ulteriore riprova di ciò, si può certamente affermare che in data 25/1/2021 si effettuava ricarica telefonica con riscontro del credito residuo risultante, pari a € 1,33, l'offerta risultava attiva, mentre in data 2/7/2021, con lo stesso credito residuo, l'offerta risultava sospesa (vedi allegato Name1)". In data 8 giugno ha precisato di aver manifestato nel corso del tempo il proprio interesse alla non disattivazione e ribadito sia la necessità di riscontro alla mail del 3 gennaio 2024 in quanto reclamo sia della debenza degli indennizzi per sospensione/cessazione in quanto richiesti nel pieno rispetto delle leggi vigenti, della disciplina codicistica e dei termini di prescrizione.

Costituitosi con memoria del 22/05/2025, l'operatore chiede il rigetto delle istanze di parte attrice in quanto infondate in fatto e in diritto e precisato quanto segue. "Dall'istruttoria eseguita da TIM è emerso che in data 24/09/2018 l'utente ha richiesto la portabilità del numero XXXXXX in Tim. In data 26/09/2018 la linea è stata attivata su rete Tim con l'offerta TIM FIVE IPER GO che prevedeva minuti illimitati verso tutti e 50 giga internet ogni mese al costo mensile di 5 euro addebitati sul credito residuo. In data 25/05/2021 l'istante ha inoltrato a TIM un reclamo per contestare l'aumento del canone dell'offerta richiedendo il ripristino delle

precedenti condizioni. A tale pec è stato fornito regolare riscontro in data 15/09/2021 (si allegano le pec dell'utente ed i riscontri di Tim). Nel riscontro al reclamo, l'Operatore ha evidenziato che, come da precedenti comunicazioni, per esigenze legate all'evoluzione delle piattaforme di rete e per rispondere alla crescente domanda di Giga garantendo sempre la migliore qualità del servizio a partire dal 9 maggio 2021 TIM aveva aggiornato alcune offerte mobili incrementando anche il costo di 2 euro. A tale proposito, si veda anche l'informativa di Tim pubblicata nel proprio sito internet alla pagina https://www.XXX.it/XXX/infoconsumatori/XXX/2021/modifica-condizioni-XXX-offerte-mobili-ricaricabili Relativamente al predetto reclamo ed alla modifica unilaterale delle condizioni economiche, oltre all'infondatezza di ogni domanda ad essi relativa, occorre inoltre eccepire la loro inammissibilità in quanto già oggetto del Gu14 XXX/2022 concluso con l'accordo del 13/7/2022 con cui l'utente ha dichiarato di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della predetta controversia. Si segnala altresì che dopo il Gu14, l'istante ha presentato i seguenti Gu14: - XXX/2023 chiuso con delibera di rigetto n.10/224; - XXX/2024 chiuso con verbale di accordo del 27/3/2024 (avente ad oggetto, tra le varie doglianze sempre il reclamo del 25/5/2021); - XXX/2024 chiuso con verbale di accordo del 3/4/2024; - XXX/2024 chiuso con accordo del 8/5/2024. In data 25/06/2021 la promozione TIM FIVE IPER GO è stata disattivata da TIM in quanto il credito presente nella sim non era sufficiente al rinnovo. Si evidenzia che la disattivazione dell'offerta TIM FIVE IPER GO e delle offerte + 50 GB sono avvenute perché sulla linea non era presente il credito necessario al rinnovo offerte come già più volte evidenziato all'istante (si veda riscontro fornito da Tim in data 18/10/2021 ed allegato dall'utente nel procedimento Gu14 XXX/2024 e che si riallega qui per comodità). Pertanto, anche sotto tale aspetto si eccepisce l'inammissibilità di qualsiasi domanda in quanto già oggetto di precedente Gu14. In data 02/08/2022 la sim è scaduta in quanto l'istante non ha mai provveduto alla ricarica del credito in 13 mesi (così come previsto dalle norme d'uso allegate dallo stesso utente). Non risulta che in seguito l'istante abbia mai richiesto il reintegro della linea. Il primo reclamo relativo alla disattivazione della sim scaduta è dell'11/8/2023 quindi successivo di un anno alla disattivazione e pertanto, ai sensi dell'art. 14 c.4 Delibera Indennizzi, alcun indennizzo è dovuto. In ogni caso, si contestano i conteggi ex adverso effettuati. A riprova del disinteresse dell'istante alla disattivazione della sim mobile, si evidenzia altresì che nel GU14 XXX/2023, di poco antecedente al reclamo dell'11/8/2023, l'istante nulla ha scritto o chiesto relativamente alla cessazione della sim. Vi è anche da rilevare che, in tale sede (in tutti i successivi Ug e Gu14 proposti), c'è stata la possibilità di confrontarsi con l'Operatore anche in merito alle motivazioni che hanno portato alla cessazione della sim. Pertanto anche a titolo di mancata risposta al reclamo nulla è dovuto. Si contesta poi che l'email del 3/1/2024 possa essere considerata un reclamo in quanto l'utente non lamenta alcun disservizio ma semplicemente chiede i codici identificativi reclami aperti - XXX c.f. XXXXXXX - Via XXX XXX. Si evidenzia in ogni caso come l'utente relativamente alla linea mobile n. XXXXXX non sia più cliente di Tim da quasi 3 anni e che pertanto non si comprende perché continua ad inviare reclami o presentare procedimenti innanzi al Corecom per fatti avvenuti diversi anni prima. Al momento della cessazione, il credito dell'utente era pari a zero e pertanto ha utilizzato tutto il credito residuo, comprese le ricariche per un totale di € 8,00 di cui chiede il rimborso. Parimenti priva di pregio è altresì la doglianza relativa al rimborso della fantasiosa somma di €250,00 per le presunte, ma in alcun modo documentate e dimostrate, spese di procedura. In ordine a quest'ultima richiesta, infatti, si rileva come l'istante non abbia versato in atti la benché minima prova in relazione alle asserite spese sostenute per una procedura che, lo si ribadisce, è interamente gratuita. In tema non sarà inutile rammentare che il procedimento di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuito e, peraltro, non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (Conforme è il recente costante orientamento Agcom, si vedano, ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR). Sul punto si veda anche la delibera conforme n.25/20 emessa recentemente dal Corecom Friuli-Venezia Giulia. Alla luce di quanto esposto si ribadisce pertanto la correttezza dell'operato di Tim e per la dichiarazione di inammissibilità del presente Gu14."

Preliminarmente, occorre evidenziare come, ai sensi dell'art. 15 dell'allegato B alla delibera n. 194/23/ CONS, una volta che l'Ufficio competente del Corecom ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento e, contestualmente, reso disponibile alla parte convenuta l'istanza depositata completa di allegati, quest'ultima, ai sensi del successivo art. 16, comma 2, del predetto allegato, ha la "facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le

proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica …". Ne consegue, pertanto, l'irricevibilità di quanto depositato dall'istante sia dopo la comunicazione di avvio del procedimento, sia in sede di repliche all'operatore. Quest'ultima specifica fase procedurale, in particolare, va infatti utilizzata unicamente come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva. Diversamente, mentre l'istante si gioverebbe di più momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza, dopo la comunicazione di avvio e in sede di replica), l'operatore avrebbe a disposizione la sola fase di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa (ex multis, Corecom Abruzzo delibera n. 43/2020). Sempre in via preliminare, preso atto delle eccezioni di inammissibilità sollevate ed in seguito all'istruttoria compiuta, si è valutato quanto segue. La richiesta di cui al punto c) è inammissibile in quanto non rientra nelle competenze dell'Autorità adita. La richiesta di cui al punto a) è inammissibile in quanto la domanda relativa all'accertamento dell'illegittimità della variazione delle condizioni economiche sull'utenza XXXXXX è già stata presentata in diverso e precedente procedimento (GU14/XXX/2022) che si è concluso con verbale di accordo del 13/07/2022. L'accordo raggiunto tra le parti, in particolare, ha stabilito la corresponsione, a favore di parte istante, della somma omnicomprensiva di euro 300,00, senza null'altro a pretendere. La richiesta di cui al punto b) risulta inammissibile per i motivi che seguono. Nel formulario GU14 l'istante ha genericamente richiesto di "accertare e dichiarare che la sospensione, posta in essere e senza alcun preavviso, è illegittima perché avvenuta in presenza di un reclamo sugli addebiti effettuati e notificato lo stesso giorno dall'utente". Nella nota di replica del I giugno, con esplicito riferimento alla "sospensione amministrativa dell'utenza … a partire dal 25/05/2021" l'istante ha precisato di aver segnalato più volte il disservizio e che "TIM nulla ha dedotto nelle proprie memorie difensive di aver inviato un preavviso di sospensione, come pure di cessazione". Ribadita la illiceità della sospensione in assenza di congruo preavviso, l'istante ha poi sottolineato come "dalla documentazione depositata a fascicolo, è possibile verificare che l'operatore non risulta aver comunicato alcuna informativa in cui l'utente veniva preavvisato, secondo le garanzie previste …, della variazione unilaterale dell'originale piano tariffario denominato 'Tim Five IperGO' e, cosa ancor più grave, la cessazione dell'utenza è avvenuta in presenza di un reclamo". Nella nota di replica del 2 giugno l'istante ha precisato, tra l'altro, che il presente procedimento "ha ad oggetto, in via principale, la sospensione/cessazione amministrativa delle offerte nonché i relativi servizi accessori dell'utenza mobile che nulla ha a che vedere con i precedenti procedimenti, avendo nello specifico, un disservizio completamente differente". Ha quindi aggiunto che "il primo reclamo relativo all'utenza in questione è del 25/05/2021, effettuato lo stesso giorno del disservizio, dove si contestava l'aumento avvenuto senza notifica e si richiedeva 'con decorrenza immediata' il ripristino delle condizioni economiche pattuite ed acquistate". Si può osservare come il disservizio che l'istante qui lamenta è riconducibile alla variazione unilaterale delle condizioni economiche non risultando, in capo all'operatore, alcun reale e concreto intervento finalizzato ad interrompere materialmente l'erogazione del servizio (con l'effetto di mettere l'utente nella effettiva impossibilità di fruirne). Nel caso di specie, piuttosto, l'accesso alla rete voce/dati, seppure a costi diversi da quelli previsti in origine, rimane impregiudicato per l'utente. Difatti, come precisano le note dell'istante "nei reclami inviati via PEC veniva richiesta la riattivazione dell'offerta nonché dei servizi ad essa collegata, senza dei quali la sim non risultava utilizzabile se non con tariffe indesiderate dall'utente e con sovrapprezzi decisamente molto alti". E, ancora: "… l'utilizzo della sim mobile dopo la data del 25/06/2021 avrebbe comportato, solo per il servizio voce, una spesa altissima pari a euro 14, ogni 60 minuti compreso scatto alla risposta, senza considerare gli altri aumenti dovuti anche alla navigazione internet… è stata richiesta più volte la riattivazione dell'offerta senza ottenere alcunchè". Ne consegue che l'accertamento della responsabilità di TIM rispetto ai disagi qui lamentati, che l'istante fa decorrere dal 25/05/2021 e che si concretano nel volontario e consapevole inutilizzo del servizio a fronte dell'intervenuta variazione del canone mensile, non può prescindere da quello, più a monte, relativo alla liceità della manovra predisposta dall'operatore. A tal proposito, si ribadisce come su quest'ultimo aspetto, oggetto di istanza al Corecom con GU14/XXX/2022, le parti abbiano già raggiunto un accordo bonario per effetto del quale l'istante si è volontariamente spogliato della possibilità di accertare possibili responsabilità di TIM sul punto. Per questi motivi, la richiesta de qua è inammissibile. A discapito, tra l'altro, dei principi di semplificazione ed economicità del procedimento, avendo l'istante incardinato ulteriore istanza. "L'istante così facendo è come se avesse realizzato una sorta di frazionamento del credito non legittimato, ed anzi addirittura vietato, dal nostro ordinamento e per il quale la Cassazione è intervenuta definendolo come quella fattispecie in cui il creditore, a fronte di un unico rapporto obbligatorio, faccia valere il credito dallo stesso discendente non già attraverso un'unica domanda giudiziale, bensì, mediante

l’esperimento di una pluralità di iniziative volte alla soddisfazione della pretesa di cui è titolare (Cass. n. 4090/2017). Ciò posto, si estrinsecherebbe tanto un abuso del diritto, consistente nell’esercizio in astratto di un potere giuridico a cui non corrisponderebbe, sul piano fattuale, il suo corretto esercizio, quanto un abuso del processo nel caso di una strumentalizzazione patologica delle regole processuali” (Corecom Lazio, delibera 493/2023/CRL/UD del 22/12/2023). Le richieste di indennizzo di cui ai punti d) ed e) vengono trattate congiuntamente e respinte per i motivi che seguono. L’istante, più in particolare, ha domandato la liquidazione di indennizzi a titolo di “sospensione o cessazione” sia per i servizi voce e dati, sia per i “servizi gratuiti +47GB Gratis e +50GB Gratis”. Sulla scorta di quanto appena considerato in relazione alla domanda di cui al punto b), le richieste indennitarie, che l’istante riconduce a “sospensione” dell’utenza, sono conseguentemente respinte. Respinte, altresì, sono le richieste indennitarie riferibili alla “cessazione” della sim, avvenuta in data 20/09/2022, in quanto il primo reclamo in argomento risale all’11 agosto 2023. Difatti, a mente dell’art. 14 dell’allegato A alla delibera 347/18/CONS, sono esclusi gli indennizzi previsti da tale regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza. Le richieste di indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami del 6/7/2021, dell’11/8/2023 e del 3/1/2024 di cui al punto f) vengono respinte come nel seguito. Nella PEC del 6 luglio 2021 l’istante reclamava il mancato rinnovo dell’offerta “Tim Five IperGo” nonostante le ricariche effettuate i giorni 1 e 2 luglio per euro 4,00 e ne richiedeva ancora una volta la riattivazione. Considerato che la ratio sottesa all’obbligo dell’operatore di fornire riscontro ai reclami degli utenti risiede nell’opportunità di instaurare un’adeguata interlocuzione con l’utente, alla luce delle svariate istanze presentate in argomento e degli accordi raggiunti nel periodo 2022-2024, è innegabile che nel corso del tempo non siano mancati dialogo e contraddittorio tra le parti. Diversamente, come già ampiamente considerato nella trattazione delle richieste di cui al punto b), ne risulterebbe legittimata la moltiplicazione delle istanze in violazione delle regole di correttezza e buona fede. La richiesta di indennizzo de qua viene dunque respinta. La richiesta di indennizzo per tardiva/mancata risposta alla PEC dell’11 agosto 2023 viene respinta in quanto il mancato accoglimento delle domande principali di cui ai punti d) ed e) rende non valutabile la richiesta de qua. Viene respinta, infine, la richiesta di indennizzo per tardiva/mancata risposta alla PEC del 3 gennaio 2024 per ricevere l’elenco dei codici identificativi dei reclami proposti a partire da giugno 2023. Tale comunicazione, infatti, non risulta diretta a segnalare un disservizio o una problematica attinente alla prestazione (per una sim, come già visto ampiamente, cessata un anno e mezzo prima), pertanto la mancata risposta da parte dell’operatore non giustifica il riconoscimento di un indennizzo. La richiesta di cui al punto g) per il rimborso dei costi delle due ricariche effettuate a luglio 2021, per complessivi 8,00 euro, viene accolta in quanto l’operatore non ha fornito alcuna prova dell’effettiva fruizione di quel credito ben potendo, ad esempio, produrre file di log/traffico voce. Pertanto, non ritenendosi assolto l’onere probatorio a proprio carico, TIM corrisponderà all’istante l’importo di euro 8,00 a titolo di rimborso dei suddetti costi. La richiesta per il riconoscimento di spese di procedura di cui al punto h) viene respinta, atteso che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- TIM XXX, in parziale accoglimento dell’istanza del 06/04/2025, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni in premessa. 2. TIM XXX è tenuta a liquidare all’istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza: I. euro 8,00 (otto/00) a titolo di rimborso costi delle due ricariche. 3. TIM XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente determina 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 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
GINO PASSARINI