

DETERMINA Fascicolo n. GU14/784460/2025**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 legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 16/10/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 16/10/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di TIM XXX, di seguito TIM, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 16/10/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in pari data), quanto segue. "In data 20/01/2025, ho inviato un'email all'indirizzo doXXXomitalia.it allegando il modulo per la richiesta di registrazione/cambio account MyTIM. Tale invio si è reso necessario poiché, per motivi a me ignoti, non mi era possibile modificare autonomamente l'indirizzo email associato al mio account. A seguito di un colloquio telefonico con il servizio clienti 119, mi è stato espressamente consigliato di procedere con l'invio del modulo all'indirizzo sopra indicato per richiedere la modifica dell'indirizzo email. Ad oggi, non ho ricevuto alcun riscontro in merito alla mia richiesta, né risulta essere stato effettuato il cambio dell'indirizzo email." Ciò premesso, l'istante richiede: 1.

Accertare la mancata gestione e il mancato riscontro da parte dell'operatore alla richiesta del 20/01/2025 fino alla data odierna; 2. Riconoscere l'indennizzo economico previsto dalla Carta dei Servizi TIM per mancato riscontro alle segnalazioni scritte entro i termini stabiliti, da calcolarsi a decorrere dal 31° giorno successivo

alla data della richiesta (20/01/2025) e fino alla data dell'effettivo riscontro o definizione del procedimento. Segnala il seguente disservizio: - Mancata attivazione del servizio (data richiesta: 13/01/2025). Sempre in data 16/10/2025, l'istante, con "Memorie presentate in relazione alla Richiesta di Definizione del Procedimento n. UG/XXX/2025", dettaglia ulteriormente lo svolgimento dei fatti specificando quanto segue. "2. Svolgimento del tentativo di conciliazione Solo in occasione del presente procedimento di conciliazione ho ottenuto per la prima volta un riscontro da parte di TIM, la quale ha sostenuto che: • nessuna richiesta risulterebbe presente nei propri sistemi; • la variazione dell'indirizzo e-mail sarebbe comunque già avvenuta; • la mia comunicazione non costituirebbe un reclamo e, pertanto, non darebbe diritto ad alcun indennizzo. Tali affermazioni risultano, tuttavia, infondate e contraddette dai fatti. Infatti, la documentazione prodotta (e-mail inviata, modulo allegato e screenshot dell'area personale MyTIM) dimostra inequivocabilmente che: • la richiesta del 20/01/2025 è stata effettivamente trasmessa; • la variazione dell'indirizzo e-mail non è mai stata eseguita; • il riscontro da parte di TIM è avvenuto soltanto nel corso del tentativo di conciliazione, e non nei tempi previsti dalla normativa di settore. 3. Osservazioni in diritto Ai sensi della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP e successive modifiche, l'operatore è tenuto a fornire risposta formale, chiara e motivata a ogni richiesta e/o reclamo dell'utente, entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi. La mancata risposta, o il ritardo nel fornire un riscontro, costituisce violazione degli obblighi di correttezza e trasparenza contrattuale e dà diritto all'utente a un indennizzo automatico per mancato riscontro alle segnalazioni scritte. Nel caso di specie, l'operatore non ha fornito alcuna risposta entro i termini previsti e ha riscontrato la mia istanza solo a seguito dell'attivazione della procedura di conciliazione, confermando di fatto la propria inerzia nella gestione della richiesta. Inoltre, si evidenzia che l'applicazione MyTIM costituisce un servizio essenziale e parte integrante delle prestazioni contrattuali fornite da TIM, in quanto strumento indispensabile per consentire all'utente di esercitare un controllo costante e consapevole sulla propria utenza — in particolare in merito a consumi, spese, offerte attive, traffico e GB residui. Pertanto, l'inerzia dell'operatore nel dare riscontro alla richiesta di variazione dell'indirizzo e-mail associato all'account, regolarmente trasmessa e successivamente sollecitata in due occasioni tramite il servizio clienti 119, integra una grave carenza nell'adempimento degli obblighi contrattuali e una violazione dei principi di diligenza e correttezza professionale sanciti dal Codice delle comunicazioni elettroniche e dalla Carta dei Servizi TIM. 4. Motivazioni della richiesta di definizione Alla luce di quanto esposto, si evidenzia che: • la richiesta del 20/01/2025 è stata regolarmente inviata e documentata; • TIM non ha fornito alcun riscontro né ha dato esecuzione alla variazione richiesta; • solo durante il tentativo di conciliazione l'operatore ha preso in considerazione la segnalazione, senza tuttavia risolvere la problematica; • la mancata risposta e la gestione tardiva della pratica costituiscono inadempienza contrattuale e violazione delle disposizioni AGCOM e della Carta dei Servizi TIM." Con replica in data 27/11/2025, l'istante contesta in toto quanto riportato da TIM in memoria, rilevando l'inconferenza e l'assenza di fondamento giuridico delle argomentazioni ivi riportate. Inoltre, reputa contraddittoria l'affermazione secondo la quale l'account era modificabile autonomamente (procedura "self service") in quanto, se ciò fosse stato possibile, non avrebbe contattato il 119 né avrebbe ricevuto istruzione di inviare un modulo, ritenendo che l'obbligo di risposta dell'operatore non venga meno per presunte alternative tecniche.

TIM, con memoria in data 26/11/2025, rileva quanto segue. "Prima di scendere nel merito delle infondate pretese avversarie, preme rilevare che nel caso in oggetto si configura da parte del Sig. XXX la fattispecie di Abuso del diritto, avendo l'istante nel corso degli anni incardinato numerosi procedimenti innanzi al Corecom. Infatti, a discapito dei principi di semplificazione ed economicità del procedimento, l'istante con la sua condotta 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 estrinsecerebbe 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, DETERMINA Corecom Emilia Romagna 17.9.2025). Si evidenzia infatti che il Sig. XXX, negli ultimi 3 anni ha presentato più di 30 istanze: • Nel 2023 risultano 7 istanze, la maggior parte conclusasi con accordo e per le quali Tim ha riconosciuto un totale tra rimborsi e indennizzi, pari a circa 250 euro. • Nel 2024 risultano 14 istanze, alcune delle quali concluse con accordo e per le quali sono stati riconosciuti circa 2200 euro totali tra

rimborsi e indennizzi. (N.B: l'oggetto delle istanze del 2024 è sempre legato a presunte mancate risposte risalenti fino al 2019) • Nel 2025 risultano 4 istanze alcune concluse con accordo. Le istanze vertono quasi tutte su mancate risposte a richieste inviate per i motivi più disparati, ma che nella maggior parte avrebbero potuto essere risolte in maniera diversa, magari telefonicamente, e non con l'invio di richiesta scritta (es. segnalazione di disservizio, richiesta di documentazione traffico, richiesta di documentazione relativa ad eventuali portabilità per la linea 3314868011) proprio come in questo caso. Ciò esposto, si rileva che nei sistemi di TIM non è stata rinvenuta la richiesta di modifica dell'account MyTIM allegata dall'utente nel Gu14 e che non risulta che quest'ultimo abbia mai sollecitato questa modifica asseritamente richiesta a gennaio 2025. Si sottolinea poi che la variazione richiesta dall'utente si effettua tranquillamente in modalità self con una nuova registrazione oppure cancellando il vecchio username e facendo nuova registrazione. L'informazione è chiaramente riportata nel sito ufficiale di Tim www.tim.it alla sezione Registrarsi a MyTIM ed è di facile reperimento (segue schermata sito). Alla luce di quanto esposto si insiste pertanto per la dichiarazione di inammissibilità del presente procedimento e comunque per il suo rigetto in quanto infondato in fatto e in diritto.”

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante, trattabili congiuntamente, possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Si evidenzia, innanzitutto, che quanto affermato dall'istante circa l'impossibilità a modificare autonomamente l'indirizzo e-mail associato al proprio account, da cui il colloquio telefonico con il servizio clienti 119 nel corso del quale gli veniva espressamente consigliato di procedere con l'invio di apposito modulo non trova agli atti alcun riscontro probatorio. Ciò premesso, agli atti risulta mail in data 20 gennaio 2025, a mezzo della quale trasmetteva a TIM modulo di richiesta di sostituzione dell'attuale indirizzo mail (XXX@gmail.com), associato al proprio account, con altro indirizzo (XXX@gmail.com), che tuttavia, com'è evidente, non può in alcun modo considerarsi reclamo. Deve rilevarsi, difatti, che l'art. 1, comma 1, lettera d), dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP (“Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”), definisce il “reclamo” come “l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”. Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità della disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta. Alla luce di quanto rinvenibile a fascicolo, deve semmai rilevarsi l'assenza di reclami successivamente inoltrati dall'istante a TIM per contestare l'asserito mancato compimento di quanto richiesto (sostituzione dell'indirizzo mail), circostanza di per sé ostativa alla possibilità di riconoscere alcun indennizzo, stante il disposto di cui all'art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”), ai sensi del quale “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente 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 ...”. Si evidenzia poi che il disservizio lamentato dall'istante non rientra, comunque, in nessuna delle fattispecie previste come indennizzabili dal suddetto allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Peraltro, stante l'asserito persistere, ad oggi (v. memoria di replica del 27/11/2025), della mancata variazione dell'indirizzo email associato all'account ed in considerazione altresì della lamentata impossibilità, da parte dell'istante, a procedere autonomamente, TIM provvederà, così come richiesto, a sostituire l'attuale indirizzo mail XXX@gmail.com associato all'account con il seguente: XXX@gmail.com.

DETERMINA

- TIM XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 16/10/2025, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. TIM XXX è tenuta a provvedere alla sostituzione dell'indirizzo mail XXX@gmail.com, associato all'account dell'istante, con il seguente: XXX@gmail.com. 3. TIM XXX, inoltre, è tenuta 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