



CORECOM Lazio



DETERMINA 5 Fascicolo n. GU14/778781/2025

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Oxxx Pxxx SRL
Cxxx Mxxx - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)**

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;

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, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza della società Oxxx Pxxx SRL Cxxx Mxxx, del 23/09/2025 acquisita con protocollo n. 0233757 del 23/09/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

TRATTASI QUINDI DI PROBELMATICA SUCCESSIVA DISTINTA, AUTONOMA E NON CONNESSA CON LA PRECEDENTE CONCILIAZIONE.

Con memoria difensiva di parte, si costituiva ritualmente l'operatore, deducendo: " Sulla base degli approfondimenti effettuati il cliente contesta la fattura relativa al periodo di disservizio per cui è stato già indennizzato con euro 1200 (v. verbale UG/752521/2025) e il cui importo comprendeva anche il ristoro della fattura n. 4220725800042160/2025 che sarebbe stata emessa il 10/7/2025. Gli addebiti in fattura relativi a Evoluzione Ufficio sono inoltre corretti poiché si tratta di un servizio sottoscritto dal cliente nel contratto che si allega". Concludeva la TIM insistendo per il rigetto dell'istanze avversarie.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento è possibile accogliere solo limitatamente e parzialmente la domanda di parte ricorrente. Dagli atti è emerso che con UG 752521/2025, e contestuale GU5, l'istante lamentava la sospensione del servizio dall'11.3.2025 al 18.6.2025 data del ripristino del servizio giusta dichiarazione resa in sede di GU5. In data 19.6.2025 si teneva l'udienza di conciliazione che si concludeva con verbale di accordo con riconoscimento di un indennizzo di € 1200,00. In data 10.7.2025 veniva emessa la fattura 4220725800042160 relativa al periodo 1/30 giugno 2025. Con il verbale di accordo del 19.6.2025: "La parte istante dichiara di accettare la proposta transattiva dell'operatore TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), rinunciando al presente procedimento oltre ad eventuali azioni di risarcimento del danno, dichiarando di non aver più nulla a che pretendere a qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia". E' vero che nel verbale di accordo non si fa riferimento alla fatturazione ma è altrettanto vero che il servizio oggetto di fatturazione è stato sospeso non in tutto il periodo ma solo dal 1 al 18 giugno 2025. Tanto comporta che all'istante spetta esclusivamente lo storno della fattura nel periodo interessato dal disservizio e cioè sino dall'1 al 18.6.2025 (data di cessazione del disservizio) mentre sono dovute le somme dal 19 al 30 giugno 2025 in quanto il servizio ha ripreso a funzionare regolarmente. Meritano di essere stornate, pure, le somme contabilizzate a titolo di "Manutenzione apparati di Evoluzione Ufficio".

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/09/2025, è tenuta a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando dalla fattura 4220725800042160 del 19.6.2025 le somme riferite al periodo dall'1 al 18 giugno 2025 unitamente alle somme contabilizzate a titolo di "Manutenzione apparati di Evoluzione Ufficio".

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 gi