

DELIBERA N. 100/2025

**XXXXXXX XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/768288/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 9/12/2025;

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 Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante *“L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”*; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione *“Corecom Puglia”* al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di DEVENTO SRL del 30/07/2025 acquisita con protocollo n. 0193540 del 30/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto per servizi di telefonia fissa, mobile e internet di tipo affari, rappresenta: «L'istante era titolare di un contratto Tim Business relativo all'utenza n. 08xxxxxxxx21, pattuito tramite agente, al costo mensile di € 25,00 per la linea fissa e utenza mobile (n. 38xxxxxxxx14) e cellulare gratuiti (tutto compreso). Si precisa, però, che la SIM e il cellulare non sono mai stati inviati. Nonostante ciò, Tim emise una prima fattura relativa all'utenza mobile, pattuita come gratuita. Le fatture successive, inoltre, contengono oltre all'utenza fissa, l'utenza mobile, il costo del modem e il costo di € 100,00 per l'anticipo conversazioni. L'istante contestò l'importo addebitato con reclamo già dal 2.4.2024 e richiese la copia del contratto sotteso alla predetta fatturazione. Nello stesso reclamo del 2.4.2025, l'utente denunciò la mancata consegna della sim. Tim inviò all'utente una copia delle condizioni generali che non indicavano le condizioni economiche. L'utente contestò con ulteriore reclamo e inviò la disdetta il 9.5.2024». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) storno integrale dell'importo eccedente quanto concordato, con contestuale ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito a propria cura e spese; II) indennizzo per attivazione di un profilo tariffario non richiesto / differente; III) indennizzo per la mancata attivazione del servizio (mancata consegna SIM e cellulare) dal 19.2.2024 (data inizio fatturazione sim) al 8.6.2024 data cessazione) € 1635; IV) indennizzo per il mancato riscontro al reclamo € 300; V) penale ai sensi dell'art. 1, co. 292, della Legge 160/2019.

2. La posizione dell'operatore

Il convenuto gestore non ha presentato tempestive memorie.

3. Motivazione della decisione

A esito dell'istruttoria, l'istanza può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. Occorre premettere che, nonostante questo Corecom abbia rilevato la tardività, e dunque l'inutilizzabilità in sede istruttoria, delle memorie di parte convenuta (con ogni conseguenza in tema di mancata contestazione), si è proceduto comunque all'esame e al confronto della documentazione offerta in comunicazione da entrambe le parti. In base all'orientamento di cui alla delibera Agcom 157/11/CIR, infatti, la documentazione allegata alla memoria riveste valenza probatoria e pertanto merita valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio anche in caso di memorie irricevibili perché depositate oltre i termini. Dal menzionato raffronto documentale, non emergono evidenze dell'applicazione di profili tariffari difformi da quelli pattuiti. Segnatamente, l'istante lamenta di aver pattuito la gratuità del servizio

mobile; mediante sottoscrizione digitale, tuttavia, risulta che egli abbia accettato la tariffa relativa al servizio denominato “Promo unica 5G premium” (vedasi p. 30 del contratto mobile in atti). Per tale ragione non è possibile dare accoglimento alla domanda sub II), di “indennizzo per attivazione di un profilo tariffario non richiesto / differente”. L’utente lamenta altresì la mancata consegna della scheda Sim e dell’apparato di telefonia mobile, con conseguente mancata attivazione del servizio di telefonia mobile: tale circostanza non è stata né oggetto di contestazione da parte dell’operatore né risulta smentita dalla documentazione in atti. Considerato il mancato godimento del servizio mobile, può dunque darsi parziale accoglimento alla domanda sub I), di storno degli importi eccedenti, secondo le indicazioni di seguito fornite. Tim Spa dovrà stornare dalla posizione debitoria o, nel caso di avvenuto pagamento, rimborsare, tutti gli importi, comunque denominati, riconducibili a canoni, ricariche o corrispettivi per l’utenza di telefonia mobile, ivi compresa l’Iva, nonché i corrispettivi per l’apparato di telefonia mobile non consegnato. Il tutto al netto delle eventuali note di credito nelle more riconosciute. In ragione dell’illegitima fatturazione di cui al punto che precede, in accoglimento della domanda sub V), Tim dovrà, in aggiunta, corrispondere all’utente un indennizzo pari al 10% dell’ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100,00 euro. La mancata consegna della Sim ha di fatto impedito l’attivazione del servizio mobile. Pertanto, in accoglimento della domanda sub III), di indennizzo per la mancata attivazione del servizio, Tim dovrà corrispondere all’utente indennizzo ex art. 4 della Del. 347/18/CONS. Deve ritenersi che, nelle proprie richieste, l’utente abbia correttamente individuato nella data di inizio fatturazione del 19 febbraio 2024 il dies a quo per il calcolo dell’indennizzo in parola, e nella data di cessazione del rapporto, 8 giugno 2024, il dies ad quem. Ne risulta un arco temporale di 110 giorni che, moltiplicato per il parametro pro die previsto di 7,50 euro, raddoppiato, ex art. 13, co.3, in ragione della tipologia “affari” del contratto, darà luogo a un indennizzo complessivo di 1.650,00 euro. Infine, la domanda sub IV), di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo, può trovare accoglimento solo parziale. È in atti risposta al reclamo datata 24 maggio 2024. Per quanto non si possa dunque parlare di omesso riscontro, va rilevato che rispetto al primo reclamo del 2 aprile 2024 tale risposta risulti tardiva, considerato il termine di 30 giorni previsto dall’operatore convenuto nella propria Carta Servizi. Ravvisandosi un ritardo di 22 giorni, considerato il parametro di indennizzo pro die di 2,50 euro previsto dall’art. 12 del Regolamento di cui all’All. A alla Del 347/18/CONS, Tim dovrà corrispondere all’utente l’importo di 55,00 euro a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell’istanza, Tim Spa (Kena Mobile) è tenuta a stornare dalla posizione debitoria dell’utente o, nel caso di avvenuto pagamento, a rimborsare, tutti gli importi comunque denominati riconducibili a canoni, ricariche o corrispettivi per l’utenza di telefonia mobile, ivi compresa l’Iva, nonché i corrispettivi per

l'apparato di telefonia mobile non consegnato. Tim Spa (Kena Mobile) dovrà altresì corrispondere all'utente un indennizzo a titolo di illegittima fatturazione pari al 10% dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100,00 euro. Tim Spa (Kena Mobile) dovrà inoltre corrispondere all'utente ulteriori indennizzi per l'importo di 1.705,00 euro, di cui: 1.650,00 euro a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio e 55,00 euro a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo. Indennizzi e rimborsi dovranno essere corrisposti, con maggiorazione degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo, mediante compensazione della posizione debitaria e, per l'eventuale residuo, mediante bonifico bancario su conto corrente intestato all'utente.

2. 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.

3. 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.

Bari, 9 dicembre 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco