

DELIBERA N. 23/2025

**XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/748150/2025)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 30/9/2025;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di Comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 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, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 22/04/2025 acquisita con protocollo n. 0101593 del 22/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo affari XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nonostante il contratto con offerta Tim Business prevedesse un costo di 19,90 euro mensili, l'operatore, fin da subito, addebitava somme diverse, fra i 43,00 e i 45,00 circa euro al mese;
- b) le fatture sono state contestate con reclami telefonici, rimasti inevasi;
- c) a causa del protrarsi della problematica l'utente, il 12/9/2024, ha deciso di migrare verso Vodafone;
- d) il reclamo scritto del 04/10/2024 è rimasto privo di riscontro.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I)) storno integrale e rimborso dell'importo eccedente quanto concordato, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione costi;
- II) Indennizzo per applicazione di un piano tariffario non richiesto / differente;
- III) indennizzo per il mancato riscontro al reclamo;
- IV) penale ai sensi dell'art. 1, co. 2, della Legge 160/2019.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la linea n.0743297436 è stata attivata in data 06/02/2024 ed è cessata in data 25/09/2024 per passaggio ad altro operatore;
- 2) l'istante, in particolare, ha sottoscritto un contratto con TIM in data 30/01/2024 e dal profilo commerciale si evince che quanto fatturato da TIM corrisponde a quanto sottoscritto dall'istante sia con riguardo al canone mensile sia con riguardo al router ed a TIM Safe web;
- 3) non avendo l'istante attivato la domiciliazione delle bollette, nella fattura di agosto 2024 Tim, come previsto nelle condizioni generali di abbonamento, ha addebitato € 100,00 a titolo di anticipo conversazione (poi restituito nella fattura di ottobre 2024). Per lo stesso motivo, nella fattura di settembre 2024, Tim ha addebitato la somma di € 29,94 a titolo di recupero del bonus per la domiciliazione delle fatture applicato nei

mesi precedenti. Infatti, nelle condizioni economiche del profilo tariffario cui l'utente ha aderito, è chiaramente riportato che "In caso di esito negativo della domiciliazione (a titolo esemplificativo, incongruenza dati bancari forniti, respingimenti o mancato riscontro da parte dell'Istituto di Credito), il Bonus Domiciliazione, trascorsi 6 mesi dalla data di richiesta, decade definitivamente e nella prima fattura utile verrà recuperato un importo di pari al Bonus già riconosciuto al Cliente;

4) confermando pertanto la correttezza di quanto fatturato, rileva che il primo reclamo avanzato pare essere del 15.10.2024, quindi addirittura successivo alla cessazione della linea, con la conseguenza che alcun indennizzo può comunque essere riconosciuto in favore di parte istante, ai sensi dell'art. 14, comma 4 della Delibera Indennizzi;

5) parimenti infondate sono le richieste di corresponsione della penale ai sensi dell'art. 1, comma 2, della Legge 160/2019 e dell'indennizzo per mancata risposta all'asserito reclamo inviato dall'utente.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica a quanto dedotto da parte avversa, l'istante afferma che Tim, a sostegno della propria tesi e della correttezza del proprio operato, non provvede ad allegare alcun elemento probatorio riconducibile alle condizioni contrattuali effettivamente pattuite. Infatti, nella proposta di attivazione allegata, non vengono indicate in modo esplicito le condizioni economiche ad essa relative. Ribadisce inoltre il mancato riscontro al reclamo del 15/10/2024, precisando che l'indennizzo previsto da delibera in materia è comunque dovuto. Insiste infine sulla illegittimità delle somme fatturate in eccedenza rispetto a quanto pattuito e conseguentemente, ribadisce la richiesta di pagamento degli indennizzi previsti dalla Delibera in materia, nonché l'applicazione della penale di cui all'art. 1 comma 292, della L. 160/2019 in favore dell'istante e conferma le proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito specificati.

L'istante, sostanzialmente, contesta gli addebiti, ritenendoli non conformi al contratto sottoscritto.

Dalla documentazione presente agli atti del fascicolo, ed in particolare dalla proposta di attivazione dell'offerta Tim Business - "Profilo Commerciale PREMIUM BUSINESS XDSL", sub "Condizioni economiche" – Tabella 1, emerge che il costo dell'offerta è di 29,90€/mese con domiciliazione fattura, oppure di 34,90 €/mese senza domiciliazione fattura.

Dalle fatture depositate in atti, risultano i seguenti addebiti: fattura marzo 2024: 28,88 euro, cui sottrarre il Bonus domiciliazione ed il Bonus Tim 12 mesi (riguardanti il periodo 6 - 29 febbraio) 2024); le fatture da aprile 2024 a settembre 2024 addebitano, conformemente al contratto, 34,90 euro mensili, con decurtazione di 5 euro di Bonus domiciliazione e di 5 euro di Bonus Tim 12 mesi.

La tabella 2 del medesimo paragrafo “Condizioni economiche” prevede inoltre: “TIM SAFE WEB: 0€/mese per i primi 3 mesi” e poi “3€/mese dal 4° mese”: conformemente a detta previsione, Safe web è stato attivato a partire dal mese di giugno 2024, quindi, essendo il contratto stato attivato nel febbraio 2024, dal quarto mese dall’attivazione.

Infine, al medesimo paragrafo 4, si legge: “Il Bonus Domiciliazione verrà riconosciuto al Cliente per tutta la durata del contratto esclusivamente nel caso di mantenimento della domiciliazione. (...). In caso di esito negativo della domiciliazione (a titolo esemplificativo, incongruenza dati bancari forniti, respingimenti o mancato riscontro da parte dell’Istituto di Credito), il Bonus Domiciliazione, trascorsi 6 mesi dalla data di richiesta, decade definitivamente e nella prima fattura utile verrà recuperato un importo di pari al Bonus già riconosciuto al Cliente”: la somma di 29,94 euro corrisponde al recupero del Bonus domiciliazione, applicato da marzo a settembre 2024 e recuperato nella fattura di settembre, sub “Altri addebiti e accrediti”, anche questa volta in conformità alle statuizioni contrattuali.

Per quanto concerne la somma di 100 euro addebitata nella fattura di agosto 2024 a titolo di “anticipo conversazioni”, la stessa risulta riaccreditata nella successiva fattura di ottobre.

Anche il costo dell’apparato (router) appare conforme a quanto previsto dalla proposta contrattuale e gli importi corrispondono a quelli indicati nella tabella 7 della proposta medesima.

Da quanto precede, pertanto, appare che quanto fatturato da Tim in costanza di contratto è conforme all’offerta commerciale sottoscritta, con la conseguenza che le richieste sub I), II) e IV) non possono essere accolte.

Anche la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo non può essere accolta: il reclamo del 15 ottobre 2025 è incontestatamente stato inviato all’operatore successivamente alla cessazione del contratto, pur riguardando problematiche emerse in costanza del rapporto contrattuale. In questa circostanza, tenuto conto del fatto che l’obbligo di riscontrare il reclamo deriva dal contratto e termina con la sua cessazione, a meno che non si tratti di contestazioni che non potevano essere avanzate prima di detta cessazione, la domanda non può esser accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dalla sig.ra XXX, nei confronti dell’operatore Tim SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

E’ 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.

Perugia, 30 settembre 2025

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli

(firma apposta digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge)