

DELIBERA n°_13_

**XXXX XXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/740707/2025)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 21/07/2025;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTO il D.S.G. n. 109/Area 1/S.G. del 04/07/2025 con il quale è differito alla data del 31 dicembre 2025, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022.

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 operatori*”, di seguito denominato *Regolamento indennizzi*, come modificato 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 denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 14/03/2025 acquisita con protocollo n. 0066887 del 14/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società, XXXX XXXX della sig.ra XXXX XXXX di seguito solo istante o utente/cliente, con la presente procedura ha lamentato alla TIM S.p.A. in relazione al contratto sottoscritto per la propria attività lavorativa e composto da una linea fissa XXXXXXXXXX e da una linea mobile XXXXXXXXXX l’attivazione di un ulteriore SIM e di un profilo tariffario non richiesto. In particolare nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha dichiarato quanto di seguito:

- in data 29/08/2018 di aver richiesto alla TIM S.p.A. per l’utenza fissa XXXXXXXXXX e per la SIM XXXXXXXXXX, utenze a lei già intestate, un contratto per la propria attività lavorativa;

- in pari data di aver ricevuto il contratto, di averlo sottoscritto ed di averlo ritrasmesso alla TIM S.p.A.;

- sin dalla prima fattura emessa e ricevuta, di essersi accorta che la tariffa applicata non corrispondeva a quanto pattuito e che era stata attivata l'utenza mobile XXXXXXXX, mai richiesta;

- di aver inviato dei reclami alla TIM S.p.A. ma di non aver ricevuto risposta;

- di aver richiesto copia del contratto ed una qualvolta ricevuto di aver sporto nella data del 22/03/2019 una denuncia ai Carabinieri e di averne inviato copia alla TIM S.p.A.;

- nonostante l'inoltro della denuncia e dei reclami la TIM S.p.A. non ha risolto la problematica; - di aver pagato le fatture onde evitare ripercussioni sull'attività lavorativa svolta; -

nel mese di dicembre 2024 di essere passata ad altro operatore ma di ricevere ancora fatture dalla TIM S.p.A.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- 1) la chiusura della SIM in esenzione spese;
- 2) lo storno delle fatture emesse per la SIM XXXXXXXX e la chiusura della posizione amministrativa;
- 3) la restituzione delle somme pagate e non dovute.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A. di seguito TIM, società o operatore, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato la memoria difensiva corredata da documentazione, con la quale ha precisato quanto di seguito. In via preliminare la società ha evidenziato che la vicenda di che trattasi risale all'attivazione di una linea telefonica avvenuta in data 29/08/2018, come da contratto che si produce agli atti. Dalla data di attivazione, la linea mobile XXXXXXXX ha continuato a fatturare ed in data 20/03/2025 è stata sospesa per morosità, ma trattandosi di linea "non riconosciuta" non è stata riattivata dallo scrivente operatore. In particolare, la SIM XXXXXXXX, oggetto del disconoscimento come da documento agli atti del fascicolo, risulta presente nel contratto sottoscritto ed inviato anche all'istante quando quest'ultima ne ha fatto richiesta di duplicato. Ulteriormente, sempre in relazione alle utenze mobili, la TIM ha asserito che in data 19/09/2018 ha attivato oltre alla linea fissa XXXXXXXX, la SIM XXXXXXXX che in data 18/12/2024 ha cessato per MNP e la SIM XXXXXXXX oggetto di disconoscimento. Invece, risalendo all'origine della controversia, la società ha asserito che in data 07/02/2019 la cliente aveva contestato l'attivazione del contratto, sostenendo di aver richiesto l'attivazione di una sola linea mobile. La società dopo aver effettuato gli opportuni accertamenti del caso, ha verificato che l'ordine in proprio possesso era differente rispetto

a quello a cui faceva riferimento la cliente, difatti nell'ordine dell'istante mancava la parte relativa ai dettagli tecnici dell'offerta. In ragione di tale deficienza documentale è stata inviata all'utente la lettera prot. C22962653, anch'essa depositata agli atti del fascicolo, con la quale è stata indicata la modalità per ottenere il duplicato del contratto. Successivamente, ovvero in data 18/03/2019, la cliente ha reiterato il contenuto del precedente reclamo di cui sopra ed ha chiesto copia del contratto sottoscritto. In buona sostanza, la cliente ha chiesto una rettificazione della fatturazione, limitandola al solo numero mobile XXXXXXXX, e la restituzione delle somme impropriamente pagate. Mentre, dalle verifiche e dai controlli effettuati sui sistemi operativi della TIM, è emerso che il contratto regolarmente attivato è quello di cui sopra si è argomentato avente numero XXXXXXXX che è stato attivato in data 19/09/2018, dal quale si evince che sono presenti entrambe le SIM : XXXXXXXX e XXXXXXXX. Inoltre, la società con lettera prot. C23068831 ha nuovamente consigliato alla cliente di fare richiesta del duplicato del contratto inviando riscontro alla e-mail XXXXXXXXXXXX@gmail.com, ma nonostante ciò l'istante ha reiterato il medesimo reclamo sia in data 09/03/2021 che in data 07/01/2022. L'operatore proseguendo ha evidenziato di aver fornito all'utente prima con missiva prot. C30572844 e poi con lettera prot. C32906076 copia del contratto in suo possesso da cui si evince che le utenze mobili (SIM) sono due. Altresì, ha dichiarato che la SIM XXXXXXXX è attiva dal 2018 e che ha continuato a fatturare e volendo fare un conteggio oggettivo dei costi pagati dalla cliente dall'attivazione ad oggi, tenendo conto che la SIM contestata fattura euro 20,00 al mese, si tratta di circa 1.400,00 (millequattrocento/euro) che sono legittimi in quanto l'istante non ha mai manifestato la volontà di voler cessare la SIM in questione. L'operatore ha ulteriormente dichiarato che ad oggi, la cliente presenta una posizione insoluta di euro 131,74 (centotrentuno/74) e di conseguenza, non sussistono i presupposti per dar corso né ad indennizzi né a storni, pur se continuando ha formulato solo in un'ottica conciliativa e senza riconoscimento di responsabilità, una proposta conciliativa. In conclusione delle argomentate difese la scrivente società, considerato quanto argomentato e documentato in atti, ha chiesto al Co.Re.Com di rigettare, nel merito, tutte le richieste fatte in istanza dall'utente.

3. Motivazione della decisione

In modo preliminare si rileva che il Co.Re.Com non è competente in materia di disconoscimento della scrittura privata. Infatti, detta materia, è disciplinata dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile che demandano all'autorità giudiziaria ordinaria la verifica circa l'autenticità delle sottoscrizioni (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935), esulando, pertanto, dall'ambito di applicazione del vigente Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Pertanto, la querela sporta dall'istante presso la stazione dei Carabinieri nella data del 22/03/2019 verte su un aspetto di rilevanza penale che non attiene all'oggetto di indagine di questa Autorità (Delibera Agcom n.45/12/CIR; conforme Delibera n.51/10/CIR). Tuttavia, la presente istanza nel suo complesso, può essere riportata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa e in un'ottica di favor utentis, alla documentazione in atti versata e può essere trattata in relazione alla

lamentata attivazione non richiesta della SIM XXXXXXXXX come da plurime delibere del Co.Re.Com Toscana (vedasi Delibera n.ro162/2024, Delibera n.ro 139/2024, Delibera n.ro 155/2024, Delibera n.ro142/2024 ed altre). In ragione di quanto sopra argomentato la presente disanima quindi si incentrerà sull'attivazione non richiesta dell'utenza mobile de qua, sulla richiesta di cessazione della stessa nonché su quella di storno /rimborso delle somme pagate. A tal fine, è stata rivolta all'utente nella data del 16/06/2025 un'integrazione istruttoria, ai sensi dell'art. 18, comma 2 del Regolamento con contestuale comunicazione data anche alla TIM, al fine di acquisire agli atti del fascicolo le ricevute di accettazione e consegna PEC dei vari reclami fatti. L'istante in data 17/06/2025 ha dato riscontro depositando agli atti del fascicolo quanto richiesto d'ufficio. Premesso quanto sopra, con la presente procedura l'istante ha lamentato in relazione al contratto richiesto per la linea fissa XXXXXXXXX e la linea mobile XXXXXXXXX, utenze già in suo possesso presso altro operatore e migrate in TIM, l'attivazione non richiesta della SIM XXXXXXXXX, disconosciuta mediante denuncia querela, laddove l'operatore telefonico ha dedotto la correttezza del proprio operato allegando in sede di memoria il contratto del 28/08/2018. La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento, per le motivazioni che seguono. In primis, dalla disanima del carteggio in atti è risultato inconfutabile, missiva di risposta della TIM prot. n. C22962653 del 07/03/2019, che la cliente ha segnalato in relazione all'utenza mobile XXXXXXXXX la non regolarità del contratto e le fatture ricevute, quali la n.ro 7X04816212 del 6° bimestre 2018 (prima fattura emessa) e quella n.ro 7X00155922 del 1° bimestre 2019. E' risultato altresì che a mezzo PEC nella data del 11/03/2019 e con un esplicito richiamo ad un precedente reclamo fatto il 25/01/2019, la cliente ha contestato l'invio della scheda SIM XXXXXXXXX e l'indebita fatturazione subita per la stessa. Nello specifico, con la PEC di cui sopra, l'istante ha reclamato di non aver richiesto tale scheda SIM, ha altresì dichiarato di non averla mai utilizzata e di volerla restituire chiedendo all'operatore anche la modalità di invio. Nel contempo ha reclamato l'errata fatturazione della stessa e chiesto la rettifica delle fatture emesse ed in emissione, limitandole al solo numero fisso XXXXXXXXX e dal numero mobile XXXXXXXXX. Dalla documentazione in atti versata, è risultato altresì, che l'utente ha reiterato le medesime doglianze e richieste, con ulteriori reclami, sempre con PEC, nelle date del 25/05/2021 e 05/01/2022. Si significa altresì, che dalla corrispondenza versate agli atti da ambo le parti ed in particolare nelle missive di risposta di TIM, è risultato che l'istante ha effettuato, oltre ai reclami scritti di cui sopra si è argomentato, anche dei reclami al call-center dell'operatore telefonico, come dallo stesso istante dichiarato in istanza. Si evidenzia al riguardo le missive TIM prot. n. C22962653 del 07/03/2019 e prot. n. C23068831 del 19/03/2019. Nel proseguo, inoltre si significa che risulta documentazione PEC del 28/02/2023 con la quale la cliente, dopo i vari reclami sporti ha chiesto la cessazione dell'utenza mobile XXXXXXXXX dichiarando ancora una volta testualmente “ di non averla mai richiesta”. Tale richiesta è rimasta inevasa dalla TIM nonostante dagli atti risulta la regolare ricevuta di accettazione e di consegna nella casella di destinazione dell'operatore. La mancata lavorazione della richiesta di che trattasi è stata tra l'altro, confermata dalla stessa società nella memoria, quando in relazione alla SIM XXXXXXXXX ha asserito testualmente che “..... dalla data di attivazione (19/09/2018), la linea ha continuato a fatturare. In data

20/03/2025, la linea è stata sospesa per morosità, ma trattandosi di linea “non riconosciuta” non è stata riattivata....”. Posto quanto sopra, è doveroso significare che la TIM a sostegno della propria posizione ha allegata copia del contratto del 28/08/2019, fra l’altro disconosciuto dall’utente, copia delle missive prot. n. C22962653, prot. n. C30572844 e prot. n.32906076, nonché copia della denuncia e della carta d’identità dell’utente. Quindi, esclusa ogni competenza attinente agli aspetti della vicenda demandati alla competente Autorità Giurisdizionale come in preambolo della presente meglio specificato, si osserva che l’operatore non ha documentato, pur essendone onerato in ragione dei plurimi reclami presenti nel fascicolo, l’utilizzo da parte dell’utente dell’utenza mobile XXXXXXXXX, lasciando incontestata in questa sede, la posizione dell’istante che ha reclamato fin dalla data del 25/01/2019 (prima fattura ricevuta) di non aver richiesto tale SIM né di averla mai utilizzata. Difatti, era onere della resistente società, in questa sede, depositare i tabulati del traffico generato dalla SIM a riprova della fruizione del servizio di telefonia mobile da parte della cliente ancor più che l’utenza di che trattasi, per stessa dichiarazione resa dall’operatore, è stata sospesa solo nella tardiva data del 20/03/2025. Pertanto, in assenza di prova contraria, con riferimento alla SIM XXXXXXXXX, l’operatore TIM deve ritenersi responsabile ex art. 1218 del codice civile, per l’attivazione non richiesta della predetta utenza mobile. Ciò premesso ai fini della quantificazione dell’indennizzo si richiama l’art. 9 comma 2 del Regolamento Indennizzi, allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, il quale prevede che “nel caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o di SIM si applica un indennizzo forfettario di euro 25 per ogni apparecchiatura o SIM”. Pertanto, la TIM è tenuta a pagare in favore dell’istante la somma forfettaria di euro 25,00 (venticinque/00) per la fornitura non richiesta della SIM XXXXXXXXX con onere di cessazione della predetta SIM in esenzione spese per l’utente. Inoltre, in conformità di quanto previsto dall’ art. 9, comma 1, del Regolamento Indennizzi di cui allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, l’utente ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno delle somme ad oggi insolute fino alla fine del ciclo di fatturazione ed al rimborso di tutti gli importi pagati in riferimento all’utenza mobile XXXXXXXXX non richiesta, dalla data del 19/09/2018, data di attivazione. L’operatore TIM è tenuto altresì al ritiro, a propria cura e spese, della connessa pratica di recupero del credito, eventualmente aperta.

DELIBERA

1. Il Co.Re.Com Sicilia accoglie l’istanza presentata dalla società XXXX XXXX della sig.ra XXXX XXXX, nei confronti della TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. è tenuta , entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento, a cessare in esenzione spese la SIM XXXXXXXXX ed a regolarizzare la posizione contabile – amministrativa dell’istante, mediante lo storno delle somme ad oggi insolute, fino alla fine del ciclo di fatturazione.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta , entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento e secondo la modalità indicata in istanza, a corrispondere ed a rimborsare all'istante i seguenti importi:

- euro 25,00 (venticinque/00) ai sensi dell'art. 9 comma 2 del Regolamenti Indennizzi di cui allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS;
- tutti gli importi pagati per la SIM XXXXXXXXX non richiesta, dalla data del 19/09/2018, data di attivazione.

4. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, al ritiro, a propria cura e spese, della connessa pratica di recupero del credito, eventualmente aperta.

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.

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.

Palermo 21/07/2025

IL PRESIDENTE

