

DELIBERA n°_17_

**XXXX XXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/750892/2025)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 20/10/2025;

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 della sig.ra XXXX XXXX del 07/05/2025 acquisita con protocollo n. 0112625 del 07/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La sig.ra XXXX XXXX, di seguito solo *istante o utente/cliente*, con la presente procedura ha lamentato alla società TIM S.p.A. la sospensione della linea telefonica di tipo privato XXXXXXXXX in assenza del dovuto preavviso, a far data dal 11/03/2025. Nell’istanza introduttiva del presente procedimento, nello specifico, l’utente ha dichiarato che a causa della revoca della domiciliazione bancaria operata in modo arbitrario da TIM S.p.A., tre fatture sono rimaste insolute. In data 20/03/2025, una qualvolta ha scoperto la causa della sospensione dell’utenza, ha asserito di aver pagato le fatture insolute ma nonostante il pagamento fatto, la TIM S.p.A. ha riattivato l’utenza solo nella postuma data del 16/04/2025 e solo in seguito alla richiesta di provvedimento d’urgenza (GU5/746421/2025) presentato in uno all’istanza per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

In base a tali premesse l’istante ha richiesto:

- 1) l’indennizzo per l’illegittima sospensione dei servizi, internet e voce;

2) le spese per la procedura di definizione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A. di seguito TIM, *società e/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 l'operatore ha eccepito l'inammissibilità e/o l'improcedibilità delle richieste, avanzate dall'utente nella presente procedura (GU14), che non siano coincidenti con quelle già formulate nella prodromica istanza di conciliazione. Infatti, le richieste eccedenti quelle già trattata dinanzi al Co.Re.Com. in sede conciliativa devono in questa sede, essere considerate improcedibili poiché per le stesse non risulta essere stato assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Nel merito, proseguendo, ha affermato che dopo le verifiche effettuate negli applicativi in uso alla TIM in relazione all'utenza telefonica XXXXXXXX è emerso quanto di seguito. In data 14/01/2025, a causa del mancato pagamento della fattura di dicembre 2024 di euro 54,55 (cinquantaquattro/55), la scrivente società ha inviato alla cliente una e-mail contenente l'avviso di mancato pagamento. Nella successiva data del 22/01/2025 ha poi inoltrato il sollecito di pagamento a mezzo raccomandata digitale, che è stato restituito al mittente (TIM) nella data del 22/02/2025 "per compiuta giacenza". Al riguardo l'operatore ha sottolineato che l'avviso sopra citato e restituito è risultato essere stato letto dal destinatario (utente) per ben tre volte come da documentazione agli atti versata. In data 25/02/2025, a seguito della restituzione del sollecito di cui sopra, il servizio clienti di TIM ha contattato telefonicamente la cliente la quale ha confermato di non aver potuto pagare la fattura scaduta per problemi insorti con la domiciliazione bancaria. Nel corso della telefonata, il servizio clienti, ha comunicato sempre alla cliente sia l'importo della fattura scoperta che i plurimi metodi di pagamento da utilizzare quali: ricevitoria Sysal, bollettino postale o bonifico bancario. Ed ancora, le ha consigliato di scaricare l'App - MyTIM - al fine di poter controllare in modo autonomo le fatture emesse per la linea in uso e dell'opportunità di poterle pagare stesso mezzo. Sempre nel corso della telefonata ha anche proposto all'istante l'attivazione della domiciliazione bancaria che è stata negata dallo stesso dichiarando di preferire come metodo di pagamento il bollettino postale. Dopo la data del 25/02/2025 la TIM non ha ricevuto più alcun pagamento da parte dell'istante e di conseguenza in data 04/04/2025 ha inviato il preavviso di risoluzione del contratto a mezzo raccomandata digitale come da documentazione depositata in atti al fascicolo. Proseguendo ha asserito che nella data del 15/04/2025, a fronte della richiesta di provvedimento d'urgenza (GU5/746421/2025), l'utenza fissa XXXXXXXX è stata riattivata. Ulteriormente ha rappresentato che ad oggi, la cliente presenta una situazione amministrativa irregolare, ovvero, risulta scoperta la fattura n. RV04959046 di euro 54,55 (cinquantaquattro/55) del 16/12/2024 scaduta l'08/01/2025 e che per un'altra utenza telefonica (XXXXXXX) risulta scoperta la fattura n. RV01383130 di euro 5,52 (cinque/52) del 16/04/2025 scaduta l'08/05/2025. La TIM, considerato quanto fin qui

esposto nonchè documentato nel fascicolo, ha contestato in toto le richieste fatte dalla cliente ed ha chiesto al Co.Re.Com. nel merito, il rigetto dell'istanza ed invece richiesto all'istante, in questa sede, il saldo degli importi ad oggi insoluti e presenti sul proprio sistema.

3. Controdeduzioni della parte istante:

L'istante, per il tramite del proprio legale di fiducia, ha reso repliche alle dichiarazioni fatte dalla TIM ed in sintesi ha affermato quanto di seguito. In modo preliminare ha ribadito che la sospensione dei servizi voce e dati operata dalla società telefonica nella data del 11/03/2025 è illegittima, poiché priva del necessario preavviso, come previsto dall'art. 5, comma 1, dell'Allegato A alla delibera AGCOM 519/15/CONS e dalle condizioni contrattuali dello stesso operatore secondo le quali *“L'operatore può sospendere il servizio solo dopo aver fornito un preavviso scritto all'utente, con congruo termine per la regolarizzazione.”* Infatti, seppur l'operatore ha affermato e documentato in atti di aver inviato nella data del 22/01/2025 una raccomandata digitale contenente sia il sollecito che il preavviso, tale documentazione (certificato postale forense allegato) è inficiata da una grave irregolarità in quanto è stata spedita ad un indirizzo e-mail che non corrisponde all'indirizzo personale, contrattuale o professionale della sig.ra XXXX XXXX (istante). Non solo, anche la successiva raccomandata inviata e con oggetto la risoluzione contrattuale è stata consegnata ad un altro soggetto identificato con l'utenza telefonica XXXXXXXX' sconosciuta e non riconducibile all'istante. In ragione di tali discrasie ne consegue che la comunicazione non può ritenersi validamente notificata e di conseguenza non è stato recapitato nessun tipo di avviso all'intestatario dell'utenza in discussione. Per tali ragioni, pertanto, la sospensione operata da TIM in assenza di un dovuto e legittimo preavviso, è da considerarsi illegittima così come disposto dall'art. 1334 c.c. che cita *“La dichiarazione diretta a una determinata persona ha effetto dal momento in cui giunge a conoscenza di questa”*. Principio quest'ultimo, ormai consolidato in giurisprudenza in quanto la notifica è nulla o inesistente quando effettuata ad un soggetto diverso dal destinatario legittimo o ad un recapito non collegato in alcun modo alla parte interessata (Cass. Civ. n. 2195/2017; Corecom Umbria, delibera n. 12/2017). Ulteriormente ha asserito che la condotta posta in essere da TIM risulta particolarmente grave non solo per l'illegittima sospensione ma anche per il ritardo nella riattivazione della linea telefonica che è stata operata solo in data 16/04/2025, ben 27 giorni dopo il pagamento delle fatture da parte dell'utente (20/03/2025) così come documentato agli atti del fascicolo. Infatti, secondo i dettami dell'Autorità e dei Co.Re.Com, nel caso di sospensione per morosità, la riattivazione deve avvenire in modo tempestivo dopo il pagamento fatto (art. 3 del Regolamento AGCOM n. 179/03/CSP); in difetto, come nel caso in questione, si configura come un'autonoma ed ulteriore violazione da parte di TIM suscettibile di indennizzo. Ragione per cui è legittima la richiesta di indennizzo di cui all' art. 3 comma 3 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS che cita : *“L'indennizzo per sospensione illegittima è pari a € 7,50 al giorno per ciascun servizio non erogato.”* Nel caso in esame sono stati sospesi sia il servizio voce che il servizio internet e la sospensione si è protratta per ben 36 giorni

ovvero dal giorno 11/03/2025 al giorno 16/04/2025 (compreso), ragione per cui all'istante spetta il dovuto indennizzo. Proseguendo, ha poi eccepito l'eccezione di inammissibilità sollevata da TIM nel preambolo della memoria poiché del tutto infondata, difatti tutte le richieste contenute nella presente istanza coincidono con quelle già formulate nell'istanza di conciliazione. In ultimo ha insistito in relazione alla richiesta di rimborso delle spese di procedura menzionando al riguardo *“Le linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori approvate con la Delibera n. 276/13/CONS”*.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. In *primis*, si evidenzia che in relazione all'utenza telefonica **XXXXXXXXXX** menzionata da TIM nella memoria non potrà essere presa alcuna decisione atteso che per tale utenza non risulta essere stato esperito da parte istante, il dovuto tentativo di conciliazione. Sempre in via preliminare si rileva che le eccezioni di inammissibilità e/o di improcedibilità sollevate da TIM nel preambolo della memoria risultano essere non fondate poiché l'utente con la presente procedura ha formulato la medesima richiesta fatta nella prodromica istanza di conciliazione ovvero *“l'indennizzo per la sospensione amministrativa dell'utenza di tipo privato XXXXXXXXX in assenza del dovuto preavviso”*. Premesso quanto sopra, pertanto, la presente procedura sarà incentrata ad esaminare se la sospensione amministrativa della linea telefonica di cui si discute è avvenuta in maniera legittima da parte di TIM. Sul punto l'operatore ha dedotto che la linea in contestazione è stata sospesa l'11/03/2025 per il mancato pagamento da parte istante della fattura di dicembre 2024 di euro 54,55 (cinquantaquattro/55). Altresì, che le azioni amministrative intraprese sono state corrette in quanto precedute dapprima dal sollecito di pagamento del 22/01/2025 e dopo dal preavviso di risoluzione contrattuale del 04/04/2025, inviate alla cliente a mezzo raccomandata digitale. L'istante, di converso ha asserito in *primus* di non aver mai ricevuto alcuna documentazione da parte di TIM ed in *secundus* che la linea non è stata riattivata neanche dopo i pagamenti fatti con singoli bonifici il 20/03/2025, ma solo nella postuma data del 16/04/2025 e solo a seguito della richiesta di provvedimento temporaneo fatta al Co.Re.Com unitamente all'istanza conciliativa. Orbene, dalla disanima del corredo probatorio agli atti, è emerso che la comunicazione di sollecito di pagamento e preavviso di sospensione del 22/01/2025 è stata inviata da TIM a mezzo raccomandata elettronica tNotice, da un indirizzo pec ad un indirizzo mail, ed è ritornata al mittente (TIM) il 22/02/2025 per compiuta giacenza. Sempre, con stesso mezzo la TIM ha inviato il 04/04/2025, da un indirizzo pec ad un indirizzo mail, la successiva comunicazione di risoluzione contrattuale. Dalla disanima del carteggio di cui sopra, si è notato che l'indirizzo e-mail a cui sono state inviate ambedue le raccomandate elettroniche non dà alcuna garanzia dell'identificazione del destinatario, in quanto dagli atti non emerge che lo stesso appartenga all'utente così come anche asserito dallo stesso in sede di controdeduzioni. Non solo, sulla materia, occorre richiamare la legge n.160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020) che all'art. 1 comma 291 sancisce che: *“i gestori di servizi di pubblica utilità e gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni*

elettroniche hanno l'obbligo di trasmettere agli utenti le comunicazioni con cui si contestano, in modo chiaro e dettagliato, gli eventuali mancati pagamenti di fatture e si comunica la sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione, con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento". Mentre, in relazione al sistema informativo (SERC) utilizzato dall'operatore per la dovuta comunicazione è necessario significare quanto di seguito. Secondo l'art. 3 n.36 del Regolamento europeo n.910/2014 2014 (eIDAS) il servizio elettronico di recapito certificato (SERC) è definito come *"servizio che consente la trasmissione di dati fra terzi per via elettronica e fornisce prove relative al trattamento dei dati trasmessi, fra cui prove dell'avvenuto invio e dell'avvenuta ricezione dei dati, e protegge i dati trasmessi dal rischio di perdita, furto danni o di modifiche non autorizzate"*. Di contro, il servizio elettronico di recapito certificato qualificato (SERCQ) è ai sensi dell'art. 3, n. 37, del medesimo Regolamento (eIDAS), un servizio elettronico di recapito certificato che soddisfa gli ulteriori requisiti di cui all'art. 44. Tale ultimo servizio è idoneo a creare una presunzione di integrità dei dati ricevuti e trasmessi, dell'invio di tali dati da parte del mittente identificato, della loro ricezione da parte del destinatario identificato e di accuratezza della data e dell'ora dell'invio e della ricezione indicate dal servizio elettronico di recapito certificato qualificato (art. 43, n. 2, del Regolamento eIDAS,). Ed ancora, in materia è doveroso menzionare il decreto legislativo n. 82/2005 (Codice dell'amministrazione digitale - CAD), nell'ultima versione integrata del dicembre 2017, che al comma 1-ter nell'art.1 prevede che un servizio elettronico di recapito fiduciario, per essere equivalente alla PEC, debba essere non solo certificato, ma anche qualificato secondo la definizione di cui al Regolamento europeo n.910/2014 (eIDAS) e s.m. e dispone in particolare che, *"Ove la legge consente l'utilizzo della posta elettronica certificata è ammesso anche l'utilizzo di altro servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi degli articoli 3, numero 37) e 44 del Regolamento eIDAS"*. Per quanto sopra riportato, ne consegue che, ai sensi dell'art. 1, comma 1-ter, del Codice dell'amministrazione digitale (CAD) , l'equiparazione alla PEC (e, in alternativa a questa, della raccomandata A/R) sussiste solo per il Servizio Elettronico di Recapito Certificato Qualificato (SERCQ). Pertanto, nel caso in questione, il metodo di invio delle comunicazioni utilizzato da TIM, ovvero la raccomandata tNotice, non può essere equiparato all'utilizzo della raccomandata con avviso di ricevimento; di conseguenza le attestazioni di compiuta giacenza a mezzo della raccomandata elettronica non soddisfano i requisiti prescritti dall'art. 1, comma 291, della legge n.160 del 27 dicembre 2019 (legge di bilancio 2020) ai fini della legittimità della sospensione, in quanto il servizio di raccomandata elettronica tNotice (SERC) non costituisce un servizio di recapito certificato qualificato (SERCQ) come da ultimo parere reso da AGCOM (prot. n.0135286 del 30/05/2025) e delibera Corecom Puglia n.70/2025. Per quanto sopra argomentato ne consegue che l'utilizzo da parte di TIM del suddetto servizio di recapito certificato deve essere considerato alla stregua di un mancato preavviso e pertanto l'interruzione della linea telefonica in questione è da ritenersi illegittima causa il mancato assolvimento da parte dell'operatore dei propri oneri informativi. Pertanto, attese le motivazioni di cui sopra, può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 1) con l'applicazione in favore dell'istante dell'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi di cui Allegato A alla



delibera n. 347/18/CONS, secondo cui: *“Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*. Con riferimento al periodo temporale, si è tenuto di individuare il dies a quo l' 11/03/2025 (data di sospensione della linea), mentre il dies ad quem è stato individuato nella data del 16/04/2025, ovvero data di effettiva riattivazione dell'utenza ed archiviazione del provvedimento d'urgenza (GU5/ 746421/2025), per un totale di 36 giorni di disservizio. Ne consegue da ciò che TIM è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 5 comma 1 del Regolamento sugli indennizzi pari ad euro 7,50 al dì per ciascun servizio, quindi voce e dati, per un importo complessivo di euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00). La TIM , è tenuta altresì, allo storno parziale delle fatture emesse nel periodo di disservizio (11/03/2025-16/04/2025) con conseguente ricalcolo delle stesse ed a rimborsare all'istante le somme versate in eccesso nonché è tenuta alla regolarizzazione della situazione contabile –amministrativa della cliente ed al ritiro, a proprie spese, dell'eventuale pratica di recupero crediti. Mentre non può trovare accoglimento la richiesta relativa alla spese di procedura e di cui al punto 2) considerato che, la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta nel fascicolo alcuna documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra XXXX XXXX nei confronti della società TIM S.p.A, in relazione all'utenza di tipo privato **XXXXXXXXXX** , per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante entro 60 giorni dalla notifica della presente, secondo il metodo indicato in istanza, il seguente importo:
 - euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00) quale indennizzo ai sensi dell'art. 5 comma 1 del Regolamento sugli indennizzi di cui Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS;
3. La società TIM S.p.A. è tenuta al ricalcolo delle fatture emesse nel periodo di disservizio ed a rimborsare all'istante le somme versate in eccesso.
4. La società TIM S.p.A. è altresì tenuta alla regolarizzazione della situazione contabile –amministrativa della cliente ed al ritiro, a proprie e sole spese, dell'eventuale pratica di recupero crediti.
5. Di rigettare l'ulteriore richiesta.

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 20/10/2025

IL PRESIDENTE

