



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. *06/2025*

[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA,
KENA MOBILE)
(GU14/603001/2023)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 06/03/2025;

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 l’istanza di [REDACTED] del 22/04/2023
acquisita con protocollo n. 0110665 del 22/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

POSIZIONE ISTANTE: A seguito del suddetto Provvedimento finale del 15-9-22 in data 2-12-2022 la TIM provvedeva al pagamento dell’importo deliberato di € 1.682,89 mentre in data 30-12-2022 lo scrivente provvedeva al pagamento parziale di tutte le 10 Fatture TIM per l’importo parziale complessivo di € 475,80 – somma mai pagata fino al



Dicembre 22 per contestazioni e reclami pregressi riferiti a chiari inadempimenti contrattuali della TIM, per emissione fatture illegittime per attribuzione somme per servizi mai concordati e mai previsti o espressamente sottoscritti contrattualmente dallo scrivente, trattandosi peraltro di clausole vessatorie riferite ad un profilo commerciale mai allegato al contratto, né mai conosciuto o fatto conoscere allo scrivente, nonostante anche svariate istanze e contestazioni in merito; precisasi che tale pagamento parziale delle 10 Fatture TIM emesse fino a quel momento, avveniva con bonifico bancario seguito contestualmente con missiva pec alla TIM in pari data (30-12-22) che specificava con esattezza la causale e la giustifica di tale pagamento complessivo parziale, con esatta elencazione delle 10 fatture e delle somme dettagliatamente riconosciute per ciascuna di esse, cui seguiva (sempre con bonifico bancario e relativa missiva via pec di chiarificazione dell'importo pagato alla TIM) ulteriori pagamenti parziali delle successive Fatture TIM per € 36,60 del 24-1-23 e del 23-2-23, ribadendo i reclami, le contestazioni per le continue errate ed illegittime fatture TIM emesse senza alcuna considerazione di quanto formalmente contestato, e quindi in dette missive alla TIM si ribadiva anche la disdetta contrattuale biennale alla data di scadenza del prossimo 14-6-2023 per le tre linee telefoniche oggetto di tale contratto (1 fissa e 2 mobili); ma mentre con pec del 15-2-23 la TIM sembrava proporre allo scrivente Studio Legale una adesione a nuovo contratto con voucher governativi favorevoli, ove la stessa TIM con missiva del 9-3-23 (N.Prot.C32800637) sembrava riconoscere ed accogliere le contestazioni iaviate dallo scrivente alla stessa via pec del 23-2-23, in data 17-3-23 la TIM interrompeva improvvisamente ed illegittimamente le 3 linee telefoniche fissa e mobili oggetto di tale contratto ed utilizzate dallo scrivente Studio Legale (Fissa [REDACTED] e Mobili [REDACTED] e [REDACTED]), peraltro senza mai alcun preavviso, subito lo scrivente diffidando la TIM alla immediata riattivazione con pec pari data (17-3-23), linee riattivate dalla TIM soltanto in data 25-3-23, mentre il primo provvedimento temporaneo all'AGCOM richiesto il 17-3-23 (GU5/594967/2023) si concludeva il 21-3-23 col rigetto per mancanza del procedimento principale UG, mente il successivo del 21-3-23 (GU5/595680/2023) si concludeva il 30-3-23 per l'avvenuta riattivazione delle linee in data 25-3-23, mentre il procedimento principale UG/595670/2023 dello scorso 21-3-23 si concludeva con verbale di mancato accordo del 19-4-23, non avendo la TIM accettato la proposta transattiva dello scrivente di azzeramento del 1 dare/avere fino al 31-5-23 e con stipula di un nuovo contratto in merito che, in applicazione delle condizioni più favorevoli di mercato e di eventuali benefici fiscali applicabili al caso di specie (come i voucher governativi, ecc.), sia stipulato con condizioni contrattuali chiare, complete, precise e dettagliate. Per tutto quanto suddetto, dimostrata dalla qui allegata documentazione, e sempre con riserva poi di adire l'Autorità Giudiziaria Ordinaria per il risarcimento di tutti i danni subiti dallo scrivente Studio Legale in merito, ad ogni effetto di Legge ed in virtù di quanto previsto dalla normativa speciale anche procedurale applicata al caso di specie, si richiede l'attribuzione dei seguenti previsti indennizzi di legge dopo il vigente Contratto MultiBusiness biennale con TIM [REDACTED] (che ha incorporato anche il n.88 [REDACTED] 4 riguardante le due linee mobili in aggiunta a quella fissa ed escludendo la linea dati perchè mai attivata ed utilizzata, pur essendo stata sempre inclusa nei pagamenti illegittimi richiesti da TIM ed incusi nelle contestate Fatture).



RICHIESTE: a) indennizzo per inadempimento contrattuale ed illegittima fatturazione, per violazione contrattuale e del principio di buona fede contrattuale e precontrattuale, nonché con applicazione di clausole vessatorie, anche con scrittura piccola e quasi invisibile e indecifrabile, con mancata allegazione del profilo commerciale indicato in contratto e richieste di pagamento in fattura di somme illegittime perchè mai concordate, né riconosciute e né mai espressamente comprese ed approvate; b) indennizzo per completa sospensione/interruzione delle 3 linee fissa e mobili ([REDACTED] [REDACTED] e [REDACTED]) riferite al suddetto Contratto con TIM Multi BUSINESS in oggetto, a seguito della sospensione/interruzione delle suddette tre linee dal 17-3-23 al 25-3-23, per come palesemente riconosciuto anche pacificamente dalla TIM e come dimostrato in atti; c) indennizzo per rimborso spese in via forfettarie di tutte le procedure precedentemente azionate e collegate, compresa la presente, ivi comprese le competenze legali dello scrivente Studio Legale in merito; d) indennizzo per mancata o insoddisfacente ed infruttuosa risposta ai reclami-contestazioni dell'1-7-21 / 9-7-21 / 30-12-22 / 24-1-23 / 23/2/23 e 17-3-23; e) indennizzo per richiesta somme e servizi in contratto mai concordati, né conosciuti e né mai espressamente approvati, con attivazione servizi mai espressamente richiesti e né espressamente approvati (come TIM SAFE MOBILE in fatture anche del 10-7-21, 11-11-21 e del 12-1-22, contributi di attivazione e ricaricabili, vendita linee e addebito router wi-fi mai espressamente previsti, accordati o sottoscritti, indennità di riallaccio, servizi di produzione ed invio fatture (che sarebbe dovuto avvenire esclusivamente via mail e senza costi), applicazione imposta di bollo in fattura del 9-9-21 non dovuta perchè soggetto IVA, credito iniziale in fattura del 10-7-21 mai concordato o approvato, anticipo conversazioni in fattura del 9-9-21 mai concordato, servizio reperibilità in fattura del 10-7-21 mai conosciuto, consegna elenchi telefonici in fattura dell'11-11-21 mai concordato e né mai ricevuti, e così via), facendo peraltro riferimento ad un presunto allegato profilo commerciale mai allegato al contratto e mai conosciuto o sottoscritto, né tantomeno mai esibito dopo anche espressa mia richiesta, essendo in tale periodo peraltro vigenti due profili commerciali distinti, di cui uno del Marzo 2021 e uno del Maggio 2021, offerta Promo Tim 60 mai conosciuta ed espressamente specificata nel dettaglio, ove la domiciliazione bancaria veniva solo sospesa per contestazioni somme e fatture, e quindi alla fine applicabile anche il bonus domiciliazione dopo tutti i chiarimenti e le specifiche del caso, evitando continue emissioni di fatture TIM illegittime e con richiesta somme non dovute; f) indennizzo per i gravi disservizi avuti dallo scrivente Studio Legale per il malfunzionamento linee e per ritardata attivazione dei servizi offerti e delle linee a seguito delle sospensioni linee suddette; g) indennizzi per applicazioni penali per il contegno complessivo suddetto di TIM nel caso di specie; h) indennizzi per mancata/ritardata lavorazione della disdetta/recesso della attribuita TIM SAFE MOBILE e della linea dati [REDACTED] per mancato rispetto delle condizioni contrattuali, come da missive 1-7-21, 9-7-21 e successive; i) indennizzi per mancata risoluzione del problema dopo le numerose diffide-reclami e contestazioni suddetti, a mezzo Pec inviati dallo scrivente Studio Legale a TIM come da allegata documentazione; il tutto al momento contenuto nella richiesta di complessivi Euro 5.000,00 (dico Euro Cinquemila), salvo richiesta spese e risarcimento danni ulteriori in via giudiziaria, per somme inattribuibili in questa sede, e sempre con riserva di meglio aggiungere, chiarire, richiedere e



documentare in merito, ovviamente con ogni riserva. Si producono in allegato: 1)- riepilogo dell'offerta economica del 14-6-21 con allegato 1 pagg.1e2; 2)- missive 1-7-21 e 9-7-21; 3)- missive del 30-12-22 /24-1-23 / 23-2-23 e 17-3-23; 4)- offerta TIM a mezzo pec del 15-2-23, poi risultata infruttuosa ed impraticabile; 5) risposta TIM del 9-3-23 (con N.Prot.C32800637) prima del distacco e sospensione/interruzione linee del 17-3-23.

2. La posizione dell'operatore

 POSIZIONE OPERATORE: In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, in via preliminare l'inammissibilità parziale della presenza istanza relativamente ai punti 2), 4) 9), 10 11), 13, 15), 16), 17),19), in quanto sono state oggetto del procedimento UG UG/464899/2021 e del successivo procedimento GU14/492478/2022, conclusosi con Delibera n. 108/2022. In riferimento alle contestazioni del presente formulario si evidenzia quanto segue: PUNTI 6), 7), 8), 12), 14), 18), 20), 21): Il canone dell'utenza [REDACTED] al netto dello sconto Bonus TIM 24 mesi, Bonus TIM Mobile e PROMO TUTTO, è pari ad euro 20,00+ iva/mese. Il cliente ha perso il Bonus Domiciliazione a seguito revoca della domiciliazione. Il canone delle utenze [REDACTED], al netto dello Sconto senza Limiti, è pari ad euro 4,99 + iva/mese/linea. Il costo dell'utenza [REDACTED] al netto del Bonus 5, è pari ad euro 0,99 + iva/mese. Nelle fatture sono presenti altri costi, inclusi nei piani tariffari attivi sulle utenze, DELLE CUI CONDIZIONI IL CLIENTE DICHIARA DI AVER PRESO VISIONE E DI ACCETTARE ALL'ATTO DELL SOTTOSCRIZIONE DELLA PROPOSTA CONTRATTUALE (vedi contratto, pag. 3,4,5,7,9): - Contributo Attivazione Offerta: importo euro 1,50+ iva/mese linea (mobile) per 24 mesi; - Addebito Router: importo euro 6,10 ii/mese per 48 rate; - Tim Safe Web e Tim Safe Mobile: importo euro 3,00 + iva mese linea. Di fatto al cl l'opzione è stata addebitata solo nella fattura relativa al 6° bim 2021, importo euro 7,07 +iva e nella fattura relativa al 1° bim 2022, importo euro 6,00 + iva; - Servizio di produzione ed invio fattura: importo euro 3,90 + iva/bimestre, costo previsto in caso di mancata domiciliazione delle fatture; - Attivazione Tim Deluxe: costo una tantum, importo euro 10,00 + iva/linea mobile. Detto addebito è presente nella fattura 42 [REDACTED] 02, relativa al 4° bim 2021. - Credito iniziale: costo una tantum, importo euro 5,00 + iva / linea. Detto addebito è presente nella fattura [REDACTED] relativa al 4°bim 2021. Inoltre si evidenziano i seguenti addebiti, sempre regolari: - nella fattura [REDACTED] relativa al 4° bim 2021, è presente l'addebito di una Ricarica credito 12, importo euro 9,84 + iva, opzione inclusa nel piano tariffario attivo sulle utenze e di cui il cl può chiedere la cessazione; - nella fattura [REDACTED] relativa al 5° bim 2021, è presente l'addebito dell'Anticipo Conversazioni, importo euro 100,00 fci, costo scaturito dalla mancata domiciliazione delle fatture e dovuto dal cl; - nella fattura [REDACTED] relativa al 6° bim 2021, è presente l'addebito per la consegna elenchi telefonici, importo euro 5,00 + iva. PUNTO 10): Premesso che i reclami del cliente sono generici, prolissi e, soprattutto reiterati, a sistema sono presenti regolari riscontri alle pec del 30 dicembre 2022 e del 23 febbraio 2023. Punti 7) 12) La sospensione delle utenze è scaturita dal mancato / parziale pagamento delle fatture, così come previsto dalle Condizioni Generali del Contratto. Il cliente non ha pagato le fatture relative al 2021 ed



ha accontato le successive: alle pec inviate il 30 dicembre 2022 ed il 23 febbraio è stato dato regolare riscontro. Le utenze [REDACTED] e [REDACTED] sono state sospese in data 17 marzo e riattivate in data 24 marzo: 8 gg di sospensione. L'utenza [REDACTED] è stata sospesa in data 21 marzo e riattivata in data 23 marzo: 3 gg di sospensione. Si evidenzia che la sospensione era relativa al solo traffico in uscita ed inoltre la sospensione è stata preannunciata da solleciti di pagamento e preavviso di sospensione PUNTO 3): L'utenza [REDACTED] sim solo dati, è stata cessata lo scorso 22/03/2023 a seguito GU5 La richiesta di recesso inviata ad ottobre 2021 non era stata accolta perché priva di documento. PUNTO 4): Nelle fatture non è stato addebitato nessun costo per recesso/disattivazione. Non si rilevano, pertanto, inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, in quanto l'attivazione è conforme a quanto richiesto dall'istante. Nulla spetta neanche in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto gli stessi sono stati tutti regolarmente riscontrati. E' opportuno precisare che Codesta Autorità con Delibera n. 108/22 si è già espressa in merito alle difformità contrattuali sollevate dall'istante nelle precedenti istanze affermando quanto segue: "Inoltre, è opportuno precisare che non rientra nelle competenze di questo Organismo imporre all'operatore la stipula di un contratto differente da quello pattuito ed al quale, come dimostrato dall'operatore, l'utente ha aderito. L'utente avrebbe potuto operare nei tempi previsti la disdetta e aderire ad un nuovo tipo di contratto allo stesso più favorevole secondo le sue esigenze". Nulla di ciò è stato fatto, anzi l'istante ha continuato a non saldare per intero le fatture e non si è adoperato a chiedere la disdetta delle utenze e/o ad aderire ad un nuovo contratto.4 Il suddetto comportamento dell'istante deve essere vagliato al fine di un'eventuale decisione. E' importante sottolineare che la Delibera n. 108/2022 emessa da Codesta Autorità (che si allega) conferma che l'istante ha aderito al contratto oggetto del contendere e che lo stesso risulta conforme agli addebiti in fattura, pertanto, le doglianze de quo sono infondate. Totale morosità euro 1.281,63. Il cliente non ha pagato 6 fatture: 4° bim 2021, 5° bim 2021, 6° bim 2021, Marzo 2023, Aprile 2023 e Maggio 2023. Tutte le altre 12 fatture sono accontate. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale. Considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità di Telecom Italia, la deducente Società, CHIEDE All' ill.mo Co.Re.Com adito di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

MOTIVAZIONE DEL PROVVEDIMENTO: Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono suscettibili di parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti



contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti, pur se in contrasto con l'art. 16 co. 3 Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS considerata l'enorme mole di documenti che ha reso oltremodo complicato l'esame degli stessi, la domanda può essere parzialmente accolta. Si ritiene opportuno riconoscere all'utente l'indennizzo per la sospensione delle utenze per complessivi euro 300,00 considerati giorni otto per le utenze mobili e giorni tre per l'utenza fissa. Si ritiene altresì opportuno riconoscere l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 30.12.2022 fino all'udienza del 21.03.2024, al netto dei giorni 45, un totale di eccedenza di giorni 35 per un totale di euro 87,50. In conclusione alla morosità di euro 1.281,63 andrà detratta la somma di euro 387,50 per una morosità residua di euro 894,13.

DELIBERA

Articolo 1

1. Trattandosi di parziale accoglimento, in compensazione con la morosità presente, il valore del decimum è da considerarsi pari a 387,50 €.

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.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
Dott.ssa Vincenza Vassallo