



DETERMINA Fascicolo n. GU14/807177/2026

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- TIM
SpA (Telecom Italia, Kena mobile)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente 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;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 23/01/2026 acquisita con protocollo n. 0023067 del 23/01/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell'istante: L'operatore ha applicato due rimodulazioni tariffarie successive, senza alcun preventivo avviso. Chiede: 1. il ripristino delle condizioni tariffarie originariamente sottoscritte e illegittimamente modificate senza alcun preventivo avviso; 2. il risarcimento del danno subito anche per perdita di tempo relativa alla conciliazione. Il tutto per una somma complessiva di 300,00 €.

La posizione dell'operatore: evidenzia che le eventuali variazioni delle condizioni economiche dei servizi vengono comunicate agli utenti secondo le modalità previste dalla normativa vigente e dalle condizioni contrattuali, con adeguato preavviso e con l'indicazione della possibilità di esercitare il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione. Nel caso di specie, l'utente non ha fornito alcuna prova idonea a dimostrare l'asserita mancanza di comunicazioni preventive relative alle modifiche tariffarie lamentate, limitandosi a formulare una contestazione meramente assertiva. In mancanza di evidenze documentali che dimostrino l'assenza di tali comunicazioni, non può ritenersi configurabile alcuna violazione della normativa di settore. Parimenti infondata appare la richiesta di ripristino delle precedenti condizioni tariffarie. Come costantemente affermato nella prassi dei procedimenti dinanzi ai Corecom, le rimodulazioni tariffarie effettuate nel rispetto della normativa e accompagnate dalla facoltà di recesso dell'utente costituiscono una legittima espressione dell'autonomia contrattuale dell'operatore e non determinano alcun obbligo di ripristino delle condizioni economiche precedenti. Quanto alla richiesta di risarcimento per la presunta perdita di tempo connessa allo svolgimento del procedimento di conciliazione, la stessa risulta manifestamente infondata. Il procedimento dinanzi al Corecom rappresenta infatti uno strumento di tutela previsto dall'ordinamento a favore

degli utenti e non può in alcun modo costituire fonte di responsabilità risarcitoria in capo all'operatore. 300,00 €, risulta richiesta del tutto arbitraria e non trova alcun fondamento nelle disposizioni in materia di indennizzi previste dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 347/18/CONS, la quale prevede il riconoscimento di indennizzi esclusivamente al ricorrere di specifiche violazioni contrattuali o regolamentari, circostanze che nel caso di specie non risultano dimostrate. Conclude per il rigetto dell'istanza.

Motivazione: Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e durante l'udienza, vista la scarsa documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere totalmente accolte per come formulate. Come di seguito precisato, visto il pregiudizio subito, dovrà esserci un rimborso per le spese sostenute dalla dott.ssa XXX. Va in primis sottolineato che il procedimento di Definizione è orientato ad indennizzare un utente che abbia subito un disservizio, secondo quanto previsto dal regolamento Agcom previsto dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Nel caso di specie la controversia verte sul cosiddetto Ius Variandi, la facoltà concessa agli operatori di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali, quando le modifiche siano sfavorevoli all'utente, come nel caso di aumenti tariffari, l'operatore è tenuto a informare tempestivamente l'utente della modifica. L'istante effettua reclamo in data 21/12/2025 e la TIM risponde in data 31/12/2025 affermando la generica correttezza degli importi fatturati ma non dando prova della dovuta avvenuta comunicazione della modifica tariffaria. Tale prova non è stata fornita nemmeno nelle memorie difensive dell'operatore depositate nel presente procedimento, l'operatore reclama l'inversione dell'onere della prova, chiedendo all'istante di fornire prova della mancata comunicazione ma ciò non è ammissibile, è l'operatore a dover dar prova di aver eseguito il proprio doveroso adempimento informativo. Entrando nel merito delle richieste, si reputa inammissibile quella di cui al punto 1, il ripristino della tariffazione precedente, in quanto in violazione delle norme regolamentari che disciplinano il presente procedimento di Definizione. La richiesta non risulta in alcun modo inquadrabile in termini di Delibera, stante la previsione di cui al comma 4 dell'Art. 19 Del 173/07/Cons in forza del quale: "l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Non essendo previsto un espresso obbligo di fare a carico del gestore (es: ripristino tariffazione precedente), la richiesta di parte istante non può essere accolta. Parimenti inammissibile è la richiesta di risarcimento del danno cui al punto 2, tale competenza resta di esclusiva pertinenza dell'Autorità Giudiziaria. Orbene, in tema di ius variandi si rammenta che l'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche prescrive che il Gestore possa modificare le condizioni contrattuali nel rispetto di determinate condizioni, sancite dalla norma stessa; gli abbonati devono infatti essere informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. A ciò si aggiunga che l'Autorità con la delibera n. 519/15/CONS ha approvato il Regolamento recante le disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, nel quale all'art. 6 sono previste le modalità con le quali l'operatore può procedere alla modifica unilaterale del contratto, con particolare riferimento all'onere del gestore di informare con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, delle modifiche contrattuali e del loro diritto, se non accettano le nuove condizioni, di recedere senza penali né costi di disattivazione, nonché della possibilità di passare ad altro operatore. Deve essere comunque evidenziato che, nel caso di specie, il comportamento dell'operatore non è risultato conforme alla normativa. Non dando il dovuto preavviso, difatti, non ha consentito all'utente il diritto al recesso o alla migrazione. Ne consegue che all'istante spetterebbe il rimborso di quanto illegittimamente incamerato dall'operatore telefonico in virtù della modifica unilaterale (vedasi anche Corecom Lazio Delibera 7851/2018). Nel caso di specie quanto dichiarato dall'istante essere stato contrattualizzato, circostanza non contestata da controparte, è pari ad un importo di 4,99 €, mentre la tariffa attuale risulta essere di 8,97 €, la differenza pertanto consta in un importo di 3,98 € mensili, tale somma andrebbe rimborsata per ogni mese del periodo contestato. Tuttavia l'istante non ha indicato il periodo durante il quale il gestore ha aumentato la tariffazione ma si suppone esser stato considerevolmente lungo, essendoci state ben due rimodulazioni tariffarie. Tutto ciò premesso e considerato, vista l'assenza di documentazione idonea a stabilire il periodo di rimodulazione tariffaria, che nemmeno in sede di udienza o di richiesta istruttoria è stato possibile individuare, acclarata la responsabilità dell'operatore nell'aver unilateralmente variato la tariffazione dell'utenza dell'istante senza aver notificato per

tempo la modifica, in ottica di favor utentis si ritiene congruo riconoscere all'istante, in via equitativa, un rimborso di 150,00 €.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/01/2026, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo totale di euro 150,00 (centocinquanta) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/Bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo