

DETERMINA Fascicolo n. GU14/810090/2026**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 03/02/2026 acquisita con protocollo n. 0035097 del 03/02/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione Istante: Descrizione dei fatti: a) Diversi anni fa, l'Istante attivava contratto di abbonamento telefonico Telecom Italia Spa per l'utenza telefonica sita nella propria abitazione sul numero XXX; b) Sin dalle prime fatture emesse, precisamente dal lontano anno 2018, la TIM, senza ottenere una preventiva ed espressa accettazione da parte dell'odierno istante, ha sempre imposto il costo relativo al "Servizio di produzione e spese di spedizione della fattura", costo che, peraltro, è sempre stato arbitrariamente aumentato nel corso degli anni, il cui importo totale è stato pari ad € 84.00; c) Stante quanto sopra, in data 08.08.2025, l'istante trasmetteva formale reclamo alla TIM S.p.A., senza però ricevere alcuna risposta. - Richieste: A) rimborso di € 84.00 per "ripetizione di indebito oggettivo", ex art. 2033 c.c., oltre al risarcimento del danno, pari ad € 400,00, per "pratica commerciale scorretta"; B) indennizzo di € 300,00 per "attivazione di profili tariffari/costi non dovuti", ai sensi e per gli effetti della Delibera Agcom n. 73/11/Cons e dell'ulteriore indennizzo di € 180.76 per "omessa restituzione somme sottratte ingiustamente" di cui alla Carta Servizi TIM e di € 150.00 per omessa risposta al reclamo. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1114.76

2. Posizione Operatore Tim con memoria depositata in data 21.03.2026, ha eccepito che la presente sede decisoria – disciplinata dal Regolamento AGCOM sulle procedure di risoluzione delle controversie (modello GU14) – non contempla la liquidazione di danni per asserite "pratiche commerciali scorrette", trattandosi di pretese estranee all'ambito della definizione amministrativa (che può ordinare esclusivamente rimborsi di somme non dovute e le misure tipizzate dal Regolamento in materia di indennizzi), mentre la competenza in materia di pratiche commerciali scorrette appartiene all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e

l'eventuale risarcimento del danno resta riservato al giudice ordinario. Tale riparto di competenze è confermato dalle informative istituzionali dei Co.Re.Com, che escludono espressamente la valutazione di domande risarcitorie nella fase di definizione e circoscrivono gli esiti ai soli rimborsi e misure indennitarie previste dal quadro regolatorio. Con riferimento alla posizione contrattuale, la linea n. XXX risulta attivata in favore della Sig.ra XXX in data 11 novembre 2017. In ordine alla voce economica oggetto di doglianza ("servizio di produzione e spese di spedizione della fattura"), si osserva che la stessa non integra alcun addebito "ingiustificato", ma costituisce corrispettivo per un servizio accessorio effettivamente reso (riproduzione analogica e recapito postale del documento fiscale), previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento pubblicate sul portale istituzionale e richiamate in costanza di rapporto. Tali Condizioni, per costante formulazione, precisano, all'articolo 6.4, che le spese postali di spedizione della copia analogica/cartacea della Fattura sono a carico del cliente; parallelamente, TIM garantisce da anni la messa a disposizione gratuita della fattura in formato digitale, con attivazione della notifica e invio via e-mail attraverso l'Area Clienti/MyTIM. Non trova accoglimento l'assunto secondo cui l'addebito in questione sarebbe stato "imposto senza preventiva ed espressa accettazione" e "arbitrariamente aumentato". La natura facoltativa del recapito cartaceo, il diritto dell'utente di optare per il canale digitale gratuito, nonché la legittimità degli adeguamenti economici della spedizione cartacea (puntualmente comunicati in bolletta e sul sito istituzionale, con riconoscimento del diritto di recesso nei termini di legge) sono costantemente resi noti da TIM e riflessi nelle comunicazioni al pubblico. Per il caso di specie, e a ulteriore conferma di quanto sopra rappresentato in ordine alla piena trasparenza informativa garantita da TIM sin dalla fase di instaurazione e svolgimento del rapporto contrattuale, si evidenzia che già nel 2018 la Cliente era stata puntualmente resa edotta — tramite le comunicazioni allegate alle fatture periodiche — delle variazioni relative al costo del servizio di produzione e spedizione della fattura cartacea, nonché della possibilità di evitarne l'addebito aderendo alle modalità di fatturazione digitale messe gratuitamente a disposizione. A tal fine, si deposita in Allegato 2 copia delle Telecomnews inviate unitamente alla Fattura di Settembre 2018, nelle quali è presente il seguente messaggio informativo, che si riporta integralmente come da originale: "Ti informiamo che dal 1 novembre 2018 il costo del servizio di produzione e spedizione della fattura cartacea passerà da 2 euro a 2,50 euro IVA inclusa. Questa variazione è dettata dalla necessità di incentivare il passaggio a strumenti di fatturazione e pagamento digitali, raggiungendo contestualmente obiettivi di riduzione dell'utilizzo di carta e di tutela dell'ambiente. Se non l'hai ancora fatto, ti ricordiamo che puoi eliminare tali costi passando alla domiciliazione bancaria e rinunciando alla carta grazie al servizio gratuito di "Conto online". Per maggiori informazioni visita la sezione "Assistenza" del sito tim.it Qualora non intendessi accettare la variazione indicata, ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, hai il diritto di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore, senza penali né costi di disattivazione, dandone comunicazione entro il 31 ottobre 2018, secondo le modalità indicate nell'apposito paragrafo sottostante". Analoga comunicazione è stata inviata a parte istante con le Telecomnews allegate alla Fattura di Agosto 2020 dove viene comunicato l'aumento dei costi del servizio di produzione e spedizione della fattura cartacea a partire da Ottobre 2020 (cfr. All. 3). Le informative sopra riportate evidenziano, senza possibilità di equivoco, che le variazioni tariffaria erano state tempestivamente comunicate, nel pieno rispetto degli obblighi derivanti dall'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, e che TIM aveva altresì messo a disposizione dell'utenza soluzioni alternative gratuite, atte a evitare in modo semplice e immediato qualsiasi addebito relativo alla spedizione cartacea. È altresì doveroso rilevare che per l'intero arco temporale in cui la linea è risultata attiva a nome della Sig.ra XXX non risulta mai pervenuta alcuna richiesta di adesione al servizio "Conto Online", né risulta essere stata manifestata la volontà di optare per la modalità digitale di ricezione delle fatture, nonostante fosse pienamente disponibile, priva di oneri e costantemente pubblicizzata sia nelle fatture sia nelle sezioni informative del portale TIM. Per quanto attiene al profilo cronologico delle contestazioni, dagli esiti delle verifiche nei sistemi aziendali non risulta alcuna segnalazione di reclamo dell'istante riferita alla specifica voce "spese di spedizione fattura" per il periodo richiamato; nel presente procedimento, inoltre, non risulta depositata prova documentale di reclami tempestivi sull'argomento. A prescindere da ciò, giova richiamare il principio regolamentare secondo cui la richiesta di misure economiche tipizzate dal Regolamento sugli indennizzi presuppone la segnalazione del disservizio entro un arco temporale di stretta ragionevolezza: l'art. 14, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS prevede, infatti, l'esclusione delle misure indennitarie qualora l'utente non abbia segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria. Nel caso di specie, la pretesa viene prospettata nel 2025 in relazione ad addebiti riferibili – per stessa allegazione di controparte – al periodo 2018–2020: tale inerzia pluriennale non risulta compatibile con il dovere di diligenza posto dal citato art. 14, comma 4, e ne preclude, in ogni caso, la riconducibilità alle

tutele indennitarie proprie della sede definitiva. Con specifico riguardo alla posizione della Sig.ra XXX, si precisa che TIM, a titolo di ulteriore attenzione verso la clientela, nel corso del 2020 ha previsto condizioni migliorative per i clienti che avessero aggiornato il profilo d'offerta: la Sig.ra XXX ha effettuato il passaggio dal profilo "Internet senza Limiti" al profilo "Nuova TIM Super Mega Base" in data 18 novembre 2020; dalla fattura di dicembre 2020 (cfr. all. 1) le spese di spedizione fattura, in virtù del relativo bonus, non risultano più addebitate fino alla data di cessazione del contratto avvenuta su richiesta cliente il 7 settembre 2025. Tale circostanza, di per sé, smentisce la ricostruzione attorea di una "perdurante imposizione" della voce economica oltre il 2020. Merita un chiarimento la presunta "omessa risposta" al reclamo asseritamente trasmesso via PEC dall'Avv. XXX in data 8 agosto 2025. L'invio risulta privo di formale mandato/ procura speciale della titolare dell'utenza; è allegato solo un documento d'identità dal quale, peraltro, non emerge con chiarezza la sottoscrizione della Sig.ra XXX. In tali condizioni, TIM non è legittimata a trattare dati e a veicolare risposte su informazioni contrattuali verso un terzo non investito di valida rappresentanza, dovendosi ritenere inammissibile la pretesa di instaurare un contraddittorio per il tramite di un soggetto non munito di delega. In difetto di valida procura, l'operatore non può considerare rituale il reclamo né è tenuto a rispondere nel merito a un soggetto non abilitato. Con specifico riguardo alla posizione della Sig.ra XXX, si precisa che TIM, a titolo di ulteriore attenzione verso la clientela, nel corso del 2020 ha previsto condizioni migliorative per i clienti che avessero aggiornato il profilo d'offerta: la Sig.ra XXX ha effettuato il passaggio dal profilo "Internet senza Limiti" al profilo "Nuova TIM Super Mega Base" in data 18 novembre 2020; dalla fattura di dicembre 2020 (cfr. all. 1) le spese di spedizione fattura, in virtù del relativo bonus, non risultano più addebitate fino alla data di cessazione del contratto avvenuta su richiesta cliente il 7 settembre 2025. Tale circostanza, di per sé, smentisce la ricostruzione attorea di una "perdurante imposizione" della voce economica oltre il 2020. contrattuali verso un terzo non investito di valida rappresentanza, dovendosi ritenere inammissibile la pretesa di instaurare un contraddittorio per il tramite di un soggetto non munito di delega. Le ulteriori pretese economiche prospettate dalla controparte – ivi comprese quelle fondate su invocazioni generiche della delibera 73/11/CONS e su dedotte "attivazioni di profili tariffari/costi non dovuti" o su una asserita "omessa restituzione di somme" – risultano radicalmente infondate alla luce dei fatti documentati e del diritto applicabile. Non sussiste alcuna "attivazione non richiesta" di profili/servizi: la voce contestata è un corrispettivo accessorio, contrattualmente previsto, riferito alla materiale produzione e spedizione della copia cartacea della fattura. Il richiamo alle tutele tipizzate dal Regolamento sugli indennizzi presuppone, in ogni caso, una fattispecie tipica (ad es. attivazione non richiesta ai sensi dell'art. 9 dell'Allegato A alla delibera 347/18/CONS) e, come già esposto, una segnalazione tempestiva; in difetto, le misure regolamentari non sono applicabili. In conclusione, la prospettazione avversaria circa un preteso "indebito oggettivo" di € 84,00 e l'ulteriore richiesta di somme a titolo sanzionatorio/compensativo non trovano riscontro né in fatto né in diritto. La lunga inerzia dell'istante, la mancanza di reclami rituali e tempestivi sull'oggetto specifico, l'assenza di valida rappresentanza nell'unica PEC del 2025 e la circostanza – determinante – che dalle fatture emesse a partire da dicembre 2020 non risultano più addebitate le spese di spedizione (fino alla cessazione del rapporto nel 2025) conducono, in diritto e in equità, al rigetto integrale delle pretese economiche avversarie. Considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità di TIM, 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.

MOTIVAZIONE Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento parziale. In merito alla richiesta di rimborso di €84,00 relativo a "di spedizione fatture" non è dovuto. Le spese di spedizione della fattura cartacea sono dovute dagli operatori telefonici, a meno che l'utente non abbia espressamente richiesto, tramite i canali ufficiali (area clienti web/app), la fatturazione esclusivamente online. Nulla di ciò nel caso in esame. L'operatore segnala in bolletta che l'eliminazione della fattura cartacea (e quindi del relativo costo) è a carico del cliente, che deve attivare la variazione tramite app o sito internet. Gli utenti devono sempre controllare le condizioni contrattuali sottoscritte. Se il contratto prevedeva la fattura cartacea, le spese sono dovute. Se si desidera eliminarle, è necessario cambiare la modalità di ricezione in "online" tramite l'area personale dell'operatore. In ogni caso dalla fattura di dicembre 2020 (cfr. all. 1) le spese di spedizione fattura, in virtù del relativo bonus riconosciuto da Tim, non risultano più addebitate fino alla data di cessazione del contratto avvenuta su richiesta cliente il 7 settembre 2025. Non è accoglibile neppure la domanda relativa per "pratica commerciale scorretta". Affinché una condotta integri una pratica commerciale scorretta non è sufficiente la violazione di specifiche norme di settore, anche se previste a tutela dei clienti consumatori, ma è necessaria l'idoneità della condotta

del professionista a indurre in errore il consumatore medio su alcuni elementi importanti del contratto o a indurre il consumatore medesimo ad assumere una decisione commerciale che non avrebbe altrimenti preso o l' idoneità della condotta a limitare la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio in relazione al prodotto, mediante molestie, coercizione compreso il ricorso alla forza fisica o indebito condizionamento. Il D.lgs. n. 259/2003 consente all'impresa di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali, salvo il diritto di recesso del cliente senza penali e costi di disattivazione. (in tal senso Consiglio di Stato, sez. VI, sentenza 3 febbraio 2026, n. 887.) La disciplina è disciplinata dal Regolamento AGCOM sulle procedure di risoluzione delle controversie (modello GU14) – non contempla la liquidazione di danni per asserite “pratiche commerciali scorrette”, trattandosi di pretese estranee all'ambito della definizione amministrativa (che può ordinare esclusivamente rimborsi di somme non dovute e le misure tipizzate dal Regolamento in materia di indennizzi), mentre la competenza in materia di pratiche commerciali scorrette appartiene all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e l'eventuale risarcimento del danno resta riservato al giudice ordinario. La relativa domanda va pertanto, rigettata. All'istante può riconoscersi la mancata risposta al reclamo dell'8.08.2025. Dunque, atteso che il disposto dell'art.12, comma 1, della Delibera n. 347/187CONS, prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Nel caso in esame in mancanza di risposta si giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo. Pertanto, l'istante ha diritto ad un indennizzo per mancata risposta al reclamo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il quale “l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”. Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua il dies a quo nel giorno 22 settembre 2025 (scaduti i 45 giorni utili per fornire risposta alla PEC dell'8 agosto 2025 in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi dell'operatore TIM) ed il dies ad quem nella data del 14 aprile 2026, data dell'udienza di conciliazione. Di conseguenza l'istante ha diritto alla corresponsione, a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo, nella misura di euro 300,00 (trecento /00).

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/02/2026, è tenuta a corrispondere all'istante entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica della presente delibera, mediante bonifico sul seguente IBAN: XXX, l'indennizzo complessivo di € 300,00 (trecento,00) per i motivi in premessa, maggiorato degli interessi legali a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione. 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