

DETERMINA Fascicolo n. GU14/845708/2026**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 03/06/2026 acquisita con protocollo n. 0202420 del 03/06/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell'istante: contesta l'applicazione di un aumento unilaterale di € 1,99/mese sull'offerta "Opzione Mobile" associata alla linea XXX, riscontrato a partire dalla fattura di settembre 2025 (n. RTXXX55). Tale variazione è avvenuta in totale violazione dell'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, in quanto non è stata fornita alcuna comunicazione preventiva nei 30 giorni antecedenti (come dimostrato dall'analisi delle fatture di giugno, luglio e agosto 2025, prive di informativa). In data 20/10/2025 ha inoltrato regolare e formale secondo reclamo tramite e-mail, regolarmente preso in carico dai sistemi dell'operatore con ID XXX. I 45 giorni solari a disposizione dell'operatore per fornire riscontro sono scaduti in data 04/12/2025 senza che sia mai pervenuta alcuna risposta scritta. In sede di udienza di conciliazione del 03/06/2026, la controparte ha asserito verbalmente di aver risposto in data 30/10/2025, tuttavia non ha prodotto né inserito agli atti del fascicolo alcuna ricevuta di consegna o prova documentale di tale spedizione. Ad oggi, l'operatore si trova in una condizione di omessa risposta che si protrae da ben 181 giorni. Chiede il rimborso/storno di tutte le somme indebitamente percepite a titolo di aumento tariffario non comunicato (€ 1,99/mese) applicate sull'Opzione Mobile della linea XXX a partire dalla fattura di settembre 2025 fino alla cessazione della linea (fine marzo 2026). La corresponsione dell'indennizzo per omessa risposta al reclamo ai sensi della Delibera 347/18/CONS, pari a 2,50 euro per ogni giorno di ritardo. Essendo maturati 181 giorni di ritardo dal 5 dicembre 2025 ad oggi, il calcolo teorico (€ 452,50) supera la soglia massima prevista; si richiede pertanto la liquidazione del tetto massimo indennizzabile pari a € 300,00.

Posizione dell'operatore: la TIM non si è costituita e non ha depositato memorie.

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. Nel merito del procedimento, considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto documentato in atti dalle parti e discusso eventualmente in fase udienza, vista l'assenza di memorie difensive e di produzioni documentali da parte dell'operatore e vista altresì la mancata comparizione dello stesso all'udienza del 07/08/2026, la domanda dell'istante non può che essere pienamente accolta in virtù dei disservizi lamentati, concernenti l'aumento unilaterale della offerta di telefonia mobile in assenza della necessaria e preventiva comunicazione. Difatti nel caso di specie la controversia verte sul cosiddetto Ius Variandi, la facoltà concessa agli operatori di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali. Nel caso in cui le modifiche siano sfavorevoli all'utente, come nel caso di aumenti tariffari, l'operatore è tenuto a informare tempestivamente l'utente della modifica. A fronte dell'aumento avvenuto nel mese di settembre 2025, l'istante effettua reclamo in data 11/10/2025, non riscontrato dal gestore. 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 de quo, il comportamento dell'operatore non è risultato conforme alla normativa. Non dando il dovuto preavviso, o non dimostrando il contrario, difatti, non ha consentito all'utente il diritto al recesso o alla migrazione. Ne consegue che all'istante spetta il rimborso di quanto illegittimamente incamerato dall'operatore telefonico in virtù della modifica unilaterale (vedasi anche Corecom Lazio Delibera 7851/2018) con l'importo di 1,99 € per 7 mesi, pari a 13,93 €, inoltre per la mancata risposta al reclamo, ex art. 12 della Delibera 347/18/CONS, spetta all'istante il massimo edittale di 300,00 €.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 03/06/2026, è tenuta a corrispondere, in favore dell'istante XXX, l'importo totale di euro 313,93 (trecentotredici/93), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto, mediante Bonifico bancario all'istante.

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