DETERMINA Fascicolo n. GU14/836866/2026

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 05/05/2026 acquisita con protocollo n. 0165590 del 05/05/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante: l’istante ha rappresentato di avere richiesto, tramite il servizio clienti 187, l’attivazione della TIM Fibra sulla linea n. XXX, ma di avere ricevuto, in luogo di essa, l’attivazione di un servizio TIM FWA, associato all’utenza n. XXX, che afferma di non avere mai richiesto. Ha dichiarato di avere restituito il modem FWA e di avere subito l’addebito della fattura n. RTXXX82 per euro 26,38. L’utente ha inoltre contestato addebiti sulla linea TIM Fibra: euro 5,00 per mancata applicazione dello sconto modem nella fattura di febbraio 2026; euro 30,50 per assistenza tecnica onsite, euro 29,95 per assistenza telefonica e euro 4,95 per copia cartacea della fattura di marzo 2026; euro 4,95 per copia cartacea della fattura di aprile 2026. L’istante ha chiesto il rimborso di euro 109,73, comprensivo delle spese di spedizione del modem per euro 8,00, nonché un indennizzo di euro 200,00 per attivazione di servizio non richiesto, fatturazione indebita, mancata gestione dei reclami e disagi complessivi. La quantificazione complessiva nel formulario GU14 è pari a euro 310,00.

Posizione dell’operatore TIM ha eccepito l’inammissibilità dell’istanza, deducendo che le richieste formulate in definizione sarebbero diverse da quelle avanzate nel precedente tentativo di conciliazione, quantificate in euro 150,00. Ha inoltre contestato la genericità delle domande e la mancanza della prova dei pagamenti. La memoria indica quale utenza interessata il numero XXX, non coincidente con le utenze oggetto del formulario GU14 e degli atti conciliativi. L’operatore non ha svolto una contestazione specifica sul merito delle singole voci di fatturazione della linea TIM Fibra, né ha prodotto documentazione idonea a comprovare la richiesta dei servizi di assistenza o della copia cartacea della fattura.

Motivazione del provvedimento: Sull'ammissibilità delle domande relative alla linea TIM Fibra. l'eccezione di inammissibilità non merita accoglimento. Il procedimento di conciliazione UG/827220/2026 è stato avviato il 31 marzo 2026 con riferimento alla vicenda TIM FWA. Con formulario integrativo dell'8 aprile 2026, sottoscritto attraverso la piattaforma ConciliaWeb prima dell'udienza del 23 aprile 2026, l'istante ha espressamente aggiunto, per l'utenza n. XXX, il disservizio "Contestazione fatture", indicando quale data di reclamo l'8 aprile 2026. Nella medesima data, tramite le note ConciliaWeb ID 7103628 e ID 7103632, l'istante ha dettagliato gli addebiti di febbraio e marzo 2026, le specifiche voci contestate, le richieste di storno e rimborso e ha dichiarato di allegare le relative fatture. L'integrazione è stata pertanto effettuata tramite la piattaforma e prima dell'esperimento del tentativo di conciliazione, ai sensi dell'articolo 6, comma 3, del Regolamento di procedura. La successiva nota del Corecom del 30 aprile 2026, con cui si è dato atto che le integrazioni presenti nel fascicolo documentale non erano state prese in carico nella discussione conciliativa, comprova la mancata trattazione in udienza della parte relativa alla Fibra, ma non elimina il tempestivo deposito delle contestazioni né costituisce un provvedimento di inammissibilità o archiviazione. La mancata trattazione non può riverberarsi in danno dell'utente che aveva già inserito, attraverso la piattaforma e prima dell'udienza, l'utenza interessata e la contestazione fatture. Le fatture allegate con il GU14 il 5 maggio 2026 costituiscono pertanto supporto probatorio e quantificazione di contestazioni già introdotte in sede conciliativa; non integrano domande nuove. L'indicazione del 5 maggio 2026 come data reclamo per la linea Fibra nel formulario GU14 deve essere letta alla luce dell'antecedente integrazione ufficiale dell'8 aprile 2026, che prova la data effettiva della contestazione. Sulla TIM FWA e sulla fattura n. RTXXX82: a fronte della dedotta attivazione della TIM FWA in luogo della TIM Fibra richiesta, TIM non ha fornito prova della volontà dell'istante di concludere un contratto per il servizio FWA. L'operatore non ha inoltre contestato specificamente la consegna del modem, la restituzione dello stesso e l'emissione della fattura n. RTXXX82. Gli screenshot delle operazioni di pagamento comprovano un addebito di euro 26,38 in favore di Telecom Italia S.p.A. in data 10 marzo 2026, corrispondente all'importo della fattura FWA contestata. Ne consegue il diritto dell'istante al rimborso di euro 26,38. Il rimborso di euro 8,00 per la spedizione del modem non può invece essere riconosciuto, perché non risulta depositata la ricevuta della spedizione o altro documento che provi l'effettivo esborso. Quanto agli indennizzi, nel fascicolo non risultano prodotti la PEC di reclamo, le relative ricevute di accettazione e avvenuta consegna, la messa in mora o altri reclami diretti a TIM. La data del 10 marzo 2026 indicata nel formulario non è quindi dimostrata da un reclamo tracciato e non può costituire il dies a quo per il calcolo dell'indennizzo. L'istanza UG del 31 marzo 2026 è tuttavia la prima segnalazione certa del disservizio alla controparte, essendo comunicazione depositata nella piattaforma ConciliaWeb e notificata a TIM. Ai sensi degli articoli 1, lettera j), 9 e 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, essa rileva quale prima comunicazione regolamentare idonea a fondare il calcolo dell'indennizzo. Considerata la disattivazione indicata nel GU14 alla medesima data del 31 marzo 2026, spetta l'importo di euro 5,00 per un giorno di attivazione non richiesta. Poiché la consegna del modem FWA e la sua riconducibilità al servizio non richiesto non sono oggetto di specifica contestazione dell'operatore, è altresì dovuto l'indennizzo forfettario di euro 25,00 per l'apparecchiatura terminale non richiesta, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi. Sugli addebiti della linea TIM Fibra: le note ConciliaWeb dell'8 aprile 2026 hanno individuato in modo specifico l'addebito di euro 5,00 relativo allo sconto modem non applicato e gli addebiti della fattura di marzo 2026 per assistenza tecnica onsite, assistenza tecnica telefonica e copia cartacea della fattura. La fattura di aprile 2026, emessa il 16 aprile 2026 e recante l'ulteriore addebito di euro 4,95 per copia cartacea, documenta la reiterazione della medesima voce già contestata prima dell'udienza conciliativa. TIM non ha prodotto prova della richiesta dell'assistenza onsite, dell'assistenza telefonica o dell'invio cartaceo della fattura, né ha confutato la mancata applicazione dello sconto modem. Le fatture e gli screenshot di pagamento prodotti dall'istante consentono di ricostruire l'avvenuto esborso e la quantificazione delle singole voci. È pertanto dovuto il rimborso complessivo di euro 75,35, così composto: • euro 5,00 per la mancata applicazione dello sconto modem; • euro 30,50 per l'assistenza tecnica onsite non richiesta; • euro 29,95 per l'assistenza tecnica telefonica non richiesta; • euro 4,95 per la copia cartacea della fattura di marzo 2026; • euro 4,95 per la copia cartacea della fattura di aprile 2026. Non sono riconoscibili ulteriori indennizzi per tali voci, in assenza di prova del periodo di attivazione di servizi accessori, della relativa data di cessazione e di reclami diretti a TIM idonei a far decorrere l'indennizzo ex articolo 9 del Regolamento sugli indennizzi. Sulla mancata risposta ai reclami e sull'ulteriore indennizzo richiesto; l'indennizzo per mancata risposta al reclamo presuppone la prova di un reclamo ricevuto dall'operatore e privo di riscontro nei termini. I documenti in atti recano il riferimento a una PEC e a una messa in mora, ma non contengono né i relativi messaggi né le ricevute di accettazione e avvenuta consegna. La domanda non può pertanto essere accolta. Parimenti, la richiesta di un indennizzo generico e forfettario di euro 200,00 per

“fatturazione indebita reiterata”, “disagio complessivo” e “mancata gestione” non rientra in una fattispecie autonoma di indennizzo prevista dal contratto, dalla carta dei servizi o dalla regolamentazione AGCOM. Resta salva la facoltà dell’utente di agire in sede giurisdizionale per il risarcimento dell’eventuale maggior danno.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 05/05/2026, è tenuta a corrispondere al sig. XXX l’importo complessivo di euro 131,73 (centotrentuno/73), maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell’istanza di definizione sino all’effettivo soddisfo, così composto: - euro 26,38 a titolo di rimborso della fattura n. RTXXX82 relativa alla TIM FWA non richiesta; - euro 75,35 a titolo di rimborso degli addebiti indebiti applicati sulla linea TIM Fibra; - euro 5,00 a titolo di indennizzo per un giorno di attivazione di servizio non richiesto; - euro 25,00 a titolo di indennizzo per la fornitura non richiesta dell’apparato terminale. Il tutto entro sessanta giorni, oltre rivalutazione monetaria dalla data di presentazione dell'istanza.

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