

DELIBERA N. 13/2026/DEF

**XXXXXXXXXX XXX XXXXX XXXXXXXX X XXXXXXXXX/TIM SPA (TELECOM
ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/793780/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 13/05/2026;

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 la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XX XXXXX XXXXXXXXX X XXXXXXXXXX del 25/11/2025 acquisita con protocollo n. 0303136 del 25/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;



CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 25 novembre 2025, nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o "Operatore"), la XXXXX XXX XXXX XXXXX XXXXXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo "parte istante" o "utente") contesta l'illegittima fatturazione di importi superiori a quanto pattuito, conseguente all'applicazione, sull'utenza n. XXXXXXXXXXXX, di piani tariffari non richiesti (TIM Full Ovunque Sei FIBRA 2,5 GIGA e TIM Guardian Silver Fisso).

Contesta inoltre l'illegittima sospensione dei servizi sulla predetta utenza, disposta da TIM dal 30 aprile fino al 4 agosto 2025 (data della riattivazione per effetto del deposito di GU5), in pendenza di reclamo sulle fatture emesse.

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: indennizzo per sospensione dei servizi dal 30 aprile 2025 al 4 agosto 2025, per complessivi € 3.360; storno dei canoni addebitati durante l'interruzione e dei canoni eccedenti quanto pattuito; applicazione della penale ex art. 1 comma 292, della L. 160/2019; indennizzo per attivazione profilo tariffario non richiesto.

Con replica alla memoria avversaria, parte istante:

- sostiene l'illegittimità della condotta di TIM con riferimento sia alla fatturazione di servizi non richiesti, sia alla successiva sospensione della linea telefonica;

- afferma che il contratto prevedeva l'attivazione di un profilo Tim Smart Fibra al costo pattuito di 25,00 euro mensili e che l'Operatore ha unilateralmente e arbitrariamente attivato profili tariffari differenti e più onerosi (TIM Full Ovunque Sei FIBRA 2,5 GIGA e TIM Guardian Silver Fisso), mai richiesti né autorizzati dall'istante;

- evidenzia che l'onere di dimostrare la "volontà inequivoca del cliente" di aderire a tali servizi aggiuntivi grava interamente sull'operatore, il quale non ha fornito in questa sede alcuna prova documentale (quale un contratto sottoscritto o una registrazione vocale conforme a legge) che attesti la richiesta di attivazione dei suddetti profili;

- rileva che la fatturazione di importi superiori a quelli pattuiti, derivante da tale attivazione unilaterale, è illegittima e che, di conseguenza, le fatture contestate (n. XXXXXXXXXXXXX, n. XXXXXXXXXXXXX, n. XXXXXXXXXXXXX) sono indebite per la parte eccedente il canone contrattualizzato di 25,00 euro;

- sottolinea che la sospensione della linea telefonica n. XXXXXXXX, occorsa in data 30 aprile 2025, è da ritenersi illegittima in ragione della pendenza di un reclamo fondato e della mancata prova del dovuto preavviso;

- precisa che, in data 15 maggio 2025, l'Istante aveva inviato reclamo in cui si evidenziava la discrasia tra il contratto pattuito e gli importi fatturati, e si dava atto che il centro TIM aveva persino indicato di non pagare i bollettini in attesa di storno;

- evidenzia che la giurisprudenza e la regolamentazione di settore sono concordi nel ritenere illegittima la sospensione del servizio in pendenza di reclami relativi agli importi fatturati, specialmente quando, come nel caso di specie, tali reclami risultano fondati [Tribunale Ordinario Salerno, sez. 2, sentenza n. 639/2021];

- evidenzia, altresì, che la sospensione sarebbe comunque illegittima per vizi procedurali, considerato che le condizioni contrattuali dell'Operatore, così come modificate a partire dal 1° aprile 2025, prevedono che la sospensione possa avvenire solo “dandone preavviso di almeno 40 giorni tramite raccomandata o altra forma equipollente”;

- sottolinea che l'Operatore ha depositato due comunicazioni: un “Sollecito di pagamento e preavviso di sospensione” datato 11 febbraio 2025 e una “Diffida ad adempiere e preavviso risoluzione contrattuale” via PEC del 23 aprile 2025, ma nessuna di queste comunicazioni può ritenersi un valido preavviso di sospensione poiché l'Operatore non ha fornito alcuna prova dell'effettiva ricezione di tali comunicazioni da parte dell'istante;

- rileva inoltre che la comunicazione del 23 aprile 2025, inviata appena 7 giorni prima della sospensione, non rispetta in ogni caso il termine di preavviso di 40 giorni previsto dalle stesse condizioni contrattuali di TIM, minacciando la risoluzione contrattuale dopo 40 giorni, e, pertanto, rendendo la sospensione intervenuta il 30 aprile 2025 ancora più arbitraria e illegittima.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l'Operatore, riporta quanto segue:

- in data 28 ottobre 2024 veniva attivata l'offerta “TIM Full Ovunque Sei FIBRA 2,5 GIGA con Router Tim Hub+ Executive e TIM Guardian Silver Fisso”, con applicazione dello sconto di euro 5,00 “bonus domiciliazione”;

- dalla documentazione allegata – inclusa la fatturazione prodotta anche da controparte – emerge chiaramente che gli importi addebitati risultano pienamente conformi all'offerta accettata dall'utente, senza alcuna applicazione di costi difformi o non dovuti;

- con riferimento alla sospensione amministrativa, relativamente alla linea n. XXXXXXXXXX, si rappresenta che la stessa è stata sospesa per morosità in data 30 aprile 2025, a seguito del mancato pagamento delle fatture emesse a partire dal mese di dicembre 2024, ed è stata correttamente riattivata in data 30 luglio 2025;

- alla data odierna, risulta ancora pendente un insoluto pari a € 290,99, come da estratto contabile;

- considerando i numerosi solleciti di pagamento inviati da TIM anteriormente alla sospensione, tra cui quello dell'11 febbraio 2025, cui ha fatto seguito ulteriore comunicazione in data 23 aprile 2025, deve confermarsi la piena legittimità della sospensione amministrativa, attuata nel rispetto di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento.

Alla luce di quanto esposto TIM conferma la correttezza del proprio operato e ritiene che nulla sia dovuto all'utente.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura. Nel merito, le richieste dell'istante possono essere accolte parzialmente per le motivazioni di cui di seguito si dirà.

1) In merito alla lamentata attivazione di profili tariffari non richiesti e alle conseguenti richieste di indennizzo e di storno degli importi fatturati in eccesso rispetto a quanto contrattualmente pattuito si osserva quanto segue. Parte istante afferma di avere sottoscritto, presso il centro TIM di XXXXX, un contratto per servizi di comunicazione elettronica sull'utenza n. XXXXXXXX che prevedeva l'attivazione del profilo TIM Start Fibra al costo pattuito di 25,00 euro mensili.

Con Pec del 15 maggio 2025, a seguito della sospensione dei servizi, parte istante contestava per iscritto le fatture ricevute, in quanto esponenti costi più onerosi di quello concordato, indicato di € 25,00 mensili; nello stesso reclamo, parte istante dichiarava di essersi rivolta al centro TIM di XXXXX per segnalare la difformità tra quanto pattuito e quanto fatturato e di avere ricevuto l'indicazione di "non procedere al pagamento con bollettino postale in quanto sarebbero stati stornati gli importi e la differenza addebitata sul conto corrente".

L'istante produce, fra l'altro, fattura n. XXXXXXXX del 10 aprile 2025 nella quale è presente un rimborso di € 35,02 denominato "accredito conti precedenti". L'istante però non deposita copia del contratto sottoscritto ma una e-mail inviata a TIM in data 27 maggio 2025, con la quale presenta all'Operatore richiesta di ricevere la documentazione contrattuale (evidentemente non in suo possesso).

Tim, dal canto suo, non produce il contratto concluso con la XXXXXX XXXXXX XXXXXXXX e XXXXXXXX per l'utenza n. XXXXXX, ma si limita ad affermare la piena conformità di quanto fatturato con quanto contrattualmente pattuito in data 28.10.2024: offerta "TIM Full Ovunque Sei FIBRA 2,5 GIGA con Router Tim Hub+ Executive e TIM Guardian Silver Fisso", con applicazione dello sconto di euro 5,00 "bonus domiciliazione".

Tim, inoltre, non fornisce prova di riscontro al reclamo inviato dalla parte istante con Pec del 15 maggio 2025. Come è noto, in base alla Direttiva Generale in materia di qualità e carte dei servizi, di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto. Inoltre, in base all'art. del Codice delle Comunicazioni elettroniche nonché dell'art. 4 del c.d. Regolamento Contratti di cui all'all. B alla delibera 307/23/CONS, incombono sugli operatori specifici oneri informativi relativi ai servizi forniti e al relativo prezzo. Tim, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'utente in relazione alla lamentata applicazione di costi superiori a quelli pattuiti, ha genericamente dedotto, in memoria, la correttezza di quanto addebitato nelle fatture emesse, laddove avrebbe dovuto fornire prova di tale correttezza, specificatamente in ordine al piano tariffario applicato, oggetto di fatturazione. Dalla documentazione in atti non si evince, né che l'Operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi che sarebbero stati applicati (così come non ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta, da parte dell'utente, in relazione all'attivazione dei piani tariffari esposti in fattura), né che l'utente abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale avente ad oggetto tali piani tariffari. In altre parole, non emerge agli atti l'acquisizione, da parte di Tim, del consenso inequivoco ed

informato dell'intestatario in merito alla attivazione, sull'utenza n. XXXXXXXXXXXXX, dell'offerta "TIM Full Ovunque Sei FIBRA 2,5 GIGA con Router Tim Hub+ Executive e TIM Guardian Silver Fisso".

Pertanto, Tim non risulta avere assolto all'onere probatorio su di esso gravante ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile (onere peraltro ribadito dal costante orientamento dell'Autorità e dei Corecom delegati).

Tuttavia, atteso che l'utente, sebbene abbia affermato di avere sporto reclamo al centro TIM di XXXXX, non fornisce prova di tale circostanza (né fornisce precisazioni in ordine ai tempi di tale segnalazione) e risulta invece avere contestato l'applicazione di tariffe difformi da quelle concordate solo in data 12 maggio 2025, ossia ad oltre tre mesi dalla ricezione delle prime tre fatture (rimaste insolute), in cui è chiaramente esposto il costo per le offerte "TIM Full Ovunque Sei FIBRA 2,5 GIGA con Router Tim Hub+ Executive e TIM Guardian Silver Fisso", si ritiene possa trovare accoglimento nel caso di specie l'art. 14 del Regolamento indennizzi a mente del quale "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". In applicazione di tale disposizione, la richiesta di indennizzo formulata dalla parte istante non può essere accolta.

Non è del pari possibile accogliere la richiesta di "storno dell'eccedenza", atteso che la mancata produzione di documentazione dalla quale evincere il costo dell'offerta che parte istante sostiene di avere sottoscritto, di fatto impedisce a questo Corecom l'accertamento e la quantificazione degli importi effettivamente dovuti dall'utente.

2) Con riferimento alla richiesta di indennizzo per la sospensione linea voce e dati e servizi accessori dal 30.4.2025 al 4.8.2025 € 3.360, si osserva quanto segue. In base alla citata Direttiva Generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, è fatto obbligo agli operatori di fornire i servizi richiesti "in modo regolare, continuo e senza interruzioni" (art. 3, comma 4). Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento di procedura, ovverosia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di preavviso, la cui disciplina è ora fornita dall'art. 1, comma 291, della L 27 dicembre 2019, n. 160 (c.d. Legge di bilancio 2020), in base al quale "I gestori di servizi di pubblica utilità e gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche hanno l'obbligo di trasmettere agli utenti le comunicazioni con cui si contestano, in modo chiaro e dettagliato, gli eventuali mancati pagamenti di fatture e si comunica la sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione, con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento".

Nel caso di specie, l'istante ha rappresentato che l'Operatore avrebbe sospeso i servizi a seguito del mancato pagamento di alcune fatture (omissione dovuta al fatto che le stesse, secondo parte istante, contenevano addebiti ritenuti eccessivi rispetto a quanto

pattuito e “consigliata” dal centro Tim di XXXXX). Dichiarò altresì l’utente di non avere ricevuto il dovuto preavviso.

Di contro Tim, afferma di avere disposto la sospensione non solo a fronte dell’omesso pagamento di tutte le fatture emesse, da parte dell’istante, ma anche dopo l’invio di congruo preavviso sia con lettera Raccomandata dell’11 febbraio 2025 sia con successiva Pec del 23 aprile 2025.

Tuttavia, quanto alla prima comunicazione, in mancanza della ricevuta di consegna e a fronte dell’espressa contestazione dell’utente, non è provato che il preavviso sia stato effettivamente portato a conoscenza della parte istante.

Quanto alla Pec del 23 aprile 2025, la stessa, in realtà, contiene un preavviso di risoluzione contrattuale ed è stata in ogni caso “recapitata” all’utente solo pochi giorni prima della sospensione (occorsa il successivo 30 aprile). È dunque di tutta evidenza che la sospensione è stata posta in essere in mancanza del presupposto del citato art. 5 del Regolamento di procedura e che, pertanto, risultando illegittima, fonda il diritto dell’utente ad un congruo indennizzo da computarsi per tutti i 96 giorni compresi tra il 30 aprile 2025 e il 4 agosto 2025 (data dell’avvenuta riattivazione secondo quanto emerge dalla procedura d’urgenza GU5/768188).

Tale indennizzo, in applicazione di quanto previsto dagli artt. 5, comma 1, e 13 commi 2 e 3, del c.d. Regolamento Indennizzi, corrisponde all’importo complessivo di € 3.360,00, così calcolato: per il servizio voce, moltiplicando il parametro di € 15,00 (€ 7,50, raddoppiati a causa della natura “affari” del contratto), per i 96 giorni di sospensione, per un totale di € 1.440,00; per il servizio dati, moltiplicando il parametro di € 20,00 (€ 7,50 aumentati di un terzo e raddoppiati, per effetto dell’art. 13, commi 2 e 3) per i 96 giorni di sospensione, per un totale di € 1.920,00.

Si ritiene altresì che l’utente abbia diritto allo storno dei canoni addebitati durante il periodo di mancata fruizione dei servizi, compreso tra il 30 aprile e il 4 agosto 2025.

Non può infine essere accolta la richiesta di applicazione della penale prevista dall’art. 1, comma 292, della citata Legge di bilancio 2020, stante l’impossibilità, per questo Corecom, di quantificare correttamente gli importi addebitati in eccesso rispetto a quanto contrattualmente convenuto e, dunque, di determinare con precisione l’entità della misura sanzionatoria.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l’istanza presentata da XXXXXXXX X XXX XXXXX e XXXXXXXX nei confronti di TIM s.p.a. TIM s.p.a. è tenuta a: 1) corrispondere in favore dell’istante la somma di importo pari a € 3.360,00 (tremilatrecentosessanta/00), oltre interessi legali maturato dalla data di presentazione dell’istanza sino al saldo effettivo; 2) stornare gli importi addebitati a titolo di canoni durante il periodo di mancata fruizione dei servizi, compreso tra il 30 aprile e il 4 agosto 2025. L’Operatore TIM è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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.

Milano, 13 maggio 2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi