AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 26/2026/DEF

XXXXXX XXXXXXXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/810506/2026)

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 30/07/2026;

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 XXXX XXXXXXX del 04/02/2026 acquisita con protocollo n. 0036914 del 04/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 4 febbraio 2026, nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), il sig. XXXX XXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), titolare dell'utenza n. XXXXXXXX, contesta la rimodulazione tariffaria posta in essere da TIM, con il conseguente aumento di € 2,90 del canone del servizio "Modem WiFi Power Smart Mega", in quanto comunicata esclusivamente tramite la bolletta nr. XXXXXXXXX (emessa il 16/03/25), "senza alcun avviso diretto, notifica evidente o comunicazione separata".

Tale modalità di comunicazione, secondo l'Istante, gli avrebbe impedito "una presa di coscienza tempestiva della modifica contrattuale", "limitando di fatto la possibilità di esercitare il diritto di recesso per poter valutare alternative in tempi ragionevoli".

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste:

"Rimborso totale di tutte le indebite maggiorazioni apportate a partire dalla Fattura di Maggio 2025 n. XXXXXXX";

"Ritorno immediato alle condizioni economiche precedenti";

"Eventuale riconoscimento di indennizzo previsto dalla normativa vigente in caso di violazione degli obblighi di trasparenza".

Quantifica le proprie richieste in € 2.900,00.

Con note di replica alla memoria avversaria, l'Istante:

- evidenzia di avere depositato nel fascicolo documentale le fatture emesse da TIM a partire da maggio 2025 sino alle più recenti, nonché le fatture antecedenti all'aumento, proprio per consentire al Collegio di verificare agevolmente l'andamento degli addebiti e la differenza di costo dell'offerta;
- precisa che la stessa TIM, con il documento "Comunicazione modifica condizioni economiche marzo 2025" relativo alla fattura n. XXXXXXXX del 16/03/2025, ammette l'aumento di 2,90 euro (IVA al 22% inclusa);
- sottolinea che la maggiorazione non compare come voce autonoma e separata in fattura, essendo l'importo incorporato nel prezzo complessivo dell'offerta "TIM WiFi Power Smart Mega"; per questo, l'unico modo per rilevare l'aumento è confrontare le fatture antecedenti e successive al 1° maggio 2025; questa circostanza evidenzia il carattere poco trasparente della modalità espositiva scelta;
- afferma l'inidoneità della comunicazione da TIM a rendere consapevole il cliente della modifica economica introdotta e a consentirgli l'esercizio del diritto di recesso;
- precisa che: 1) la fatturazione è digitale e con domiciliazione bancaria, per cui l'importo viene addebitato automaticamente sul conto corrente e l'utente non ha alcuna necessità operativa di aprire e leggere ogni singola fattura; 2) TIM non ha inviato alcun SMS, email o notifica dedicata nell'app MyTIM per evidenziare la modifica; 3) la comunicazione dell'aumento è stata inserita all'interno della sezione "Comunicazioni TIM per te" della fattura di marzo 2025, insieme ad altri testi informativi e commerciali. In tale contesto, la modalità di comunicazione adottata, pur formalmente richiamabile alle norme generali, non garantisce quella trasparenza sostanziale richiesta dalla normativa AGCOM sulla chiarezza e percepibilità delle modifiche contrattuali;

- afferma di avere appreso dell'aumento solo a distanza di tempo, dopo che la maggiorazione era già entrata in vigore e si era consolidata in bolletta, proprio a causa della scarsa percepibilità della comunicazione; di fatto, il diritto di recesso, pur esistente sulla carta, è risultato non concretamente esercitabile, perché non preceduto da comunicazione idonea ad una informazione efficace e tempestiva;
- evidenzia inoltre, come risulta dalla PEC del 22/05/2025, di avere agito con la massima tempestività possibile: il reclamo formale è stato inviato otto giorni prima della scadenza del termine di recesso;
- lamenta il fatto che TIM ha fornito un primo riscontro solo il 10/06/2025, quindi oltre dieci giorni dopo la scadenza del termine di recesso, limitandosi, peraltro, a richiedere l'invio di copia del documento di identità e del codice fiscale, senza prendere posizione sul merito del reclamo né sospendere gli effetti della modifica contrattuale nel frattempo;
- precisa che le proprie richieste non hanno natura di "risarcimento danni" generico, ma rientrano pienamente nella competenza del Corecom ai sensi del Regolamento AGCOM, in particolare quanto a rimborso/storno di somme non dovute e indennizzi nei casi previsti dalla normativa di settore;
- auspica che il provvedimento che verrà adottato possa sollecitare TIM, per il futuro e nei confronti dell'intera utenza, ad adottare modalità di informazione sulle modifiche contrattuali quanto più possibile chiare, immediate e percepibili (anche tramite SMS, e-mail o notifiche dedicate), in coerenza con i principi di trasparenza sanciti dalla normativa di settore.

Tutto ciò premesso, l'istante chiede che l'Autorità voglia accogliere le proprie richieste e, per l'effetto, ordinare a TIM il rimborso delle somme indebitamente addebitate, il ripristino delle condizioni economiche originarie dell'offerta e il riconoscimento dell'indennizzo ritenuto spettante, con ogni conseguente statuizione ritenuta di giustizia.

L'istante presentava successive memorie integrative e depositava ulteriore documentazione in data 9 maggio 2026 e 6 giugno 2026. Tuttavia, essendo entrambi i depositi avvenuti oltre i termini previsti dall'art. 16, comma 2, del citato Regolamento di procedura, tali memorie e documenti risultano irricevibili e, pertanto, non inutilizzabili ai fine della presente decisione.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l'Operatore, eccepita preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza per la genericità delle contestazioni in essa contenute riporta quanto segue:

- l'istante ha chiesto il rimborso delle maggiorazioni applicate a partire da maggio 2025, ma non ha allegato prova di un tempestivo esercizio del diritto di recesso nei termini previsti dal contratto e dalla comunicazione di modifica;
- le condizioni generali di contratto prevedono espressamente la facoltà di TIM di modificare unilateralmente le condizioni economiche, dandone comunicazione con almeno 30 giorni di anticipo e assicurando al cliente il diritto di recesso senza penali né

costi di disattivazione entro 60 giorni dalla comunicazione. La comunicazione dell'aumento è stata inserita nella fattura del 16 marzo 2025, con indicazione delle modalità e dei termini per esercitare il diritto di recesso, come risulta anche dalle successive fatture e dalla documentazione prodotta; dunque, è stata effettuata nel rispetto delle condizioni generali di contratto e dalla normativa vigente;

- i termini di preavviso contenuti nella comunicazione del 16 marzo 2025 (oltre 30 giorni prima della variazione del 1° maggio 2025 e oltre 60 giorni per l'esercizio del recesso, concesso fino al 31 maggio 2025) rendono le istanze avversarie totalmente infondate;
- in assenza di tempestivo recesso, la modifica delle condizioni economiche si intende accettata, come previsto dal contratto e dalla normativa di settore;
- controparte non ha adempiuto all'onere di allegazione e men che meno a quello di produzione documentale gravante sulla stessa;
- quanto domandato dall'istante a titolo di indennizzo altro non è che una richiesta di risarcimento danni svincolato dalle ipotesi previste dal Regolamento di cui all'allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS.

Alla luce di quanto sopra rilevato, TIM S.p.A. chiede al Corecom Lombardia di voler respingere l'istanza avversaria poiché inammissibile e infondata per i motivi sopra esposti.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS, da qui in avanti Regolamento di procedura).

Preliminarmente, si rigetta l'eccezione di inammissibilità per eccessiva genericità sollevata dall'Operatore, in quanto l'istanza è sufficientemente chiara e circostanziata e, pertanto, risulta ammissibile.

Nel merito, le richieste dell'istante non possono che essere rigettate per i motivi che verranno di seguito esposti.

Il sig. XXXXXXXXX contesta all'Operatore di avere effettuato una rimodulazione tariffaria, con il conseguente aumento di € 2,90 del canone precedentemente applicato, senza tuttavia farla precedere da una comunicazione efficace e, soprattutto, idonea a consentire l'effettiva informazione preventiva dell'utente e a garantire a quest'ultimo l'esercizio tempestivo del diritto di recesso in esenzione da costi.

La verifica di un'eventuale responsabilità dell'Operatore nel caso in esame va effettuata sulla base della normativa vigente in materia di modifiche unilaterale del contratto.

A tal fine rileva, innanzi tutto, il "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" (all. B alla Del 307/23/CONS) il cui art. 6 (rubricato appunto "Modifica delle condizioni contrattuali" e che richiama pressoché fedelmente il comma 5 dell'art.

98-septies decies del Nuovo codice delle comunicazioni elettroniche) dispone che "1. Gli operatori modificano le condizioni contrattuali solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto medesimo, secondo le previsioni del presente articolo. 2. Gli utenti finali hanno il diritto di recedere dal contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, al momento dell'avvenuta comunicazione di modifiche delle condizioni contrattuali proposte dall'operatore che fornisce servizi diversi dai servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio dell'utente finale, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'utente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale. Gli operatori informano gli utenti finali, con preavviso non inferiore a trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del loro diritto di recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accettano le nuove condizioni. Il diritto di recedere dal contratto può essere esercitato entro sessanta giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali. In caso di recesso completato entro trenta giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, all'utente si applicano le precedenti condizioni contrattuali per il traffico svolto fino alla data della disattivazione della linea. A tal fine l'operatore provvede a stornare o a rimborsare all'utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale. In caso di recesso completato oltre il trentunesimo giorno, si applicano all'utente finale, per il periodo eccedente i primi trenta giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica […]. La comunicazione agli utenti, a sensi del comma 2, deve avvenire secondo le modalità di cui all'Allegato 1 al presente Regolamento". L'Allegato 1 prevede che "Gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare, in maniera semplice e intellegibile per l'utente medio, su supporto durevole agli utenti finali interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa completa sulle modalità e sul diritto di recedere dal contratto senza penali. Nella medesima comunicazione, gli operatori informano l'utente finale interessato che: - in caso di recesso dal trentunesimo al sessantesimo giorno, si applicano le nuove condizioni contrattuali a partire dalla data della modifica; - qualora l'utente finale intenda recedere tramite passaggio ad altro operatore, questo informi l'operatore donating di volerlo fare in ragione della comunicazione di modifica contrattuale. La comunicazione di cui al punto 1. è effettuata, con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti finali e recante la seguente intestazione: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO" o similare, con l'invito a verificarne gli ulteriori dettagli tramite link al proprio sito web".

Dall'istruttoria condotta emerge che la comunicazione della rimodulazione tariffaria effettuata da TIM nella Fattura n. XXXXXXXXX del 16/03/2025 è pienamente conforme a tutte le prescrizioni imposte dalla vigente regolamentazione e poco sopra riportate.

In particolare, nella penultima pagina della citata fattura, nella sezione dedicata alle "Comunicazioni TIM per te", si legge: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE – MODIFICA DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DELLA TUA OFFERTA. Dal 1° maggio 2025, per esigenze economiche di sostenibilità degli investimenti sulle reti di nuova generazione, il costo mensile della tua offerta, che trovi evidenziato in blu nella pagina «Dettaglio dei costi» di questa fattura, aumenterà di 2,90 euro (IVA al 22% inclusa). Eventuali promozioni in essere non subiranno, invece, alcuna variazione. Qualora non intendessi accettare la presente variazione contrattuale, hai il diritto di recedere dal contratto o passare ad altro operatore, senza costi né penali, dandone comunicazione entro il 31 maggio 2025, secondo le modalità indicate nel paragrafo sottostante "Modalità per esercitare il diritto di recesso ai sensi dell'art.98-septies decies, comma 5 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche". Ti precisiamo, comunque, che l'aumento del costo mensile sarà applicato alla tua offerta dal 1° maggio 2025, fermo restando il tuo diritto di recedere dal contratto, senza costi né penali, entro il 31 maggio 2025. Per maggiori informazioni sulla presente variazione delle condizioni contrattuali, puoi chiamare gratuitamente il Servizio Clienti 187, andare sul sito tim.it o recarti presso i negozi TIM. Modalità per esercitare il diritto di recesso ai sensi dell'art.98-septies decies, comma 5 del codice delle comunicazioni elettroniche. Il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione può essere esercitato chiamando il Servizio Clienti 187, facendone richiesta dall'Area Clienti MyTIM (previa registrazione), scrivendo all'indirizzo TIM - Servizio Clienti - Casella Postale 111 - 00054 Fiumicino (Roma) o tramite PEC all'indirizzo disattivazioni_clientiprivati@pec.telecomitalia.it o recandosi in un negozio TIM (per l'elenco dei negozi TIM vai su https://www.tim.it/negozi-tim o chiama gratuitamente il Servizio Clienti 187). Per l'invio tramite posta o PEC, è necessario allegare una fotocopia del documento d'identità del titolare del contratto e specificare nell'oggetto della comunicazione: "Modifica delle condizioni contrattuali". Ti ricordiamo che dovrai inviare la suddetta comunicazione anche se intendi passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione, specificando nella stessa che il passaggio ad altro operatore viene effettuato per "Modifica delle condizioni contrattuali". […]. Per ulteriori informazioni sulle modifiche contrattuali sopra descritte, sulle modalità di esercizio del diritto di recesso, sui pagamenti rateali in corso, è disponibile il Servizio Clienti 187".

Dalla lettura di tale documento, emerge dunque che la condotta dell'Operatore non risulta passibile di rilievi per difetto di trasparenza o di scarsa (inefficace) informazione; di conseguenza, la modifica contrattuale applicata risulta legittima e correttamente comunicata.

Priva di rilevanza, nella valutazione della fattispecie in esame, è, invece, la considerazione espressa dall'utente in merito alle caratteristiche peculiari degli addebiti mensili (fatturazione digitale e con domiciliazione bancaria), che, rendendo "non essenziale" per l'utente la lettura di ogni singola fattura, di fatto vanificherebbero l'efficacia della comunicazione delle modifiche contrattuali effettuate sul documento contabile. In realtà, tali caratteristiche sono volte a rendere più agevole e sicuro non soltanto il saldo degli importi esposti in fattura, ma anche il controllo del documento contabile da parte dell'utente (evitando i rischi di mancato recapito che sono propri della

spedizione della copia cartacea), e a consentire quindi la verifica di tutte le informazioni/comunicazioni nello stesso contenute.

Peraltro, si evidenzia che l'utente – come dallo stesso sottolineato nella memoria di replica – ha preso atto dell'avvenuta modifica contrattuale introdotta da TIM in tempo utile ad esercitare il diritto di recesso senza costi (ossia prima del 31 maggio 2025, termine ultimo indicato nella comunicazione presente in fattura); tuttavia non ha proceduto in tal senso.

Pertanto, alla luce di tutto quanto sino a qui rilevato, si ritiene che tutte le richieste formulate dalla parte istante (rimborso totale di tutte le indebite maggiorazioni apportate a partire dalla fattura di maggio 2025 n. XXXXXXX; ritorno alle condizioni economiche precedenti; indennizzo per la violazione degli obblighi di trasparenza) sul presupposto della asserita illegittimità della condotta posta in essere da TIM non possano che essere rigettate.

DELIBERA

1. Per tutte le ragioni sopra esposte, si rigetta integralmente l'istanza presentata dal sig. XXXXX XXXX nei confronti di TIM.

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, 30 luglio 2026

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi