

DETERMINA Fascicolo n. GU14/768575/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX 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 operatoriniche", 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 la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

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

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

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXXX, del 31/07/2025 acquisita con protocollo n. 0195158 del 31/07/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 31 luglio 2025, il sig. XXXXX XXXXXX (d'ora in avanti, anche solo Istante od Utente) ha contestato a Tim spa/Telecom Italia-Kena mobile (d'ora in poi, anche solo TIM od Operatore) i fatti di seguito rappresentati. L'agevolazione per utenti non vedenti, riconosciutagli dal 2007 in base alla Delibera AGCOM n. 46/17/CONS, veniva senza preavviso rimossa da TIM in seguito alla richiesta del 20 novembre 2024, di passare da ADSL a fibra ottica. E ciò, malgrado la modifica del contratto non comportasse alcuna rinuncia o incompatibilità con il diritto all'agevolazione, dal momento che quest'ultima, per previsione normativa (art. 5 della Delibera cit.), non è subordinata alla permanenza su un'offerta specifica, ma si applica a qualsiasi piano attivo ad uso residenziale. Il disservizio ha causato sette mesi consecutivi di addebiti non corretti. Nelle fatture da dicembre 2024 a giugno 2025, veniva, invero, addebitato l'intero importo mensile di € 37,80, senza tenere conto dell'agevolazione. Da luglio 2025, TIM ripristinava parzialmente l'agevolazione, ma applicava uno sconto forfettario di € 22,90 invece del 50% spettante sul nuovo piano, pari a € 18,90. In base a quanto lamentato, l'Istante, nel sottolineare che episodi analoghi si sono già verificati nel corso degli anni e sono stati risolti solo a seguito di proprie iniziative formali, ha richiesto: il rimborso delle somme indebitamente

pagate da dicembre 2024 a giugno 2025 (7 mesi x € 18,90 = € 132,30); un indennizzo simbolico per il disservizio amministrativo reiterato; un indennizzo ulteriore, pari ad € 48,00, quale somma proiettata per i 12 mesi successivi; l'invito all'operatore a correggere in modo permanente il canone mensile futuro (€ 18,90), coerente con l'agevolazione spettante; erogazione del rimborso entro 30 giorni tramite bonifico all'IBAN già indicato.

Con memoria depositata il 13 ottobre 2025, quindi, nei termini 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'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito, anche solo Regolamento di procedura, TIM ha puntualizzato che: dalle verifiche effettuate sui sistemi, emerge che, il 20 novembre 2024, tramite Digital Confirmation, l'utente ha sottoscritto l'ordine per il passaggio a tecnologia FTTH. Tale conversione ha comportato la decadenza delle agevolazioni applicate, fino alla fattura del novembre 2024; in accoglimento del reclamo presentato dall'utente, Tim ha ripristinato l'agevolazione a partire dalla fattura di luglio 2025 (XXXXXXXXXX del 22/07/2025) ed ha rimborsato la differenza di canoni, relativa alle 7 fatture emesse senza sconto (da dicembre 2024 a giugno 2025), accreditando, con quella di settembre 2025, la somma di € 90,00. Nel confermare la correttezza del proprio operato e nel sottolineare di avere già accolto il reclamo avversario, senza pertanto, nulla più dovere, TIM ha chiesto il rigetto delle domande avversarie, in quanto infondate in fatto ed in diritto.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Nel merito, si ritiene che le domande dell'Istante possano essere accolte soltanto in parte, nei limiti e per le ragioni di seguito specificate. Nella fattispecie in esame, l'Istante, destinatario, dal 2007, dell'agevolazione per utenti non vedenti, prevista dalla Delibera n. 46/17/CONS, ha contestato a TIM l'illegittimità della rimozione del beneficio dopo il passaggio alla fibra FTTH, richiesto il 20 novembre 2024, nonché il non corretto ripristino dello stesso. L'Operatore ha replicato che la conversione ad FTTH ha comportato la decadenza dell'agevolazione (applicata fino alla fattura di novembre 2024) che, tuttavia, in accoglimento del reclamo dell'Utente, è stata ripristinata a partire dalla fattura del 22 luglio 2025 n. XXXXXXXXXX, precisando altresì di avere proceduto al rimborso della differenza dei canoni, relativa alle 7 fatture emesse senza sconto, da dicembre 2024 a giugno 2025, con l'accredito, nella bolletta di settembre 2025, della somma di € 90,00. Dalla documentazione versata in atti, si evince quanto di seguito riportato. Da dicembre 2024 a giugno 2025, l'Operatore ha contabilizzato, per l'offerta "TIM Super Premium Fibra", un canone mensile pari ad € 35,80, scervo dell'applicazione del beneficio, mentre, con la bolletta del 22 luglio 2025 n. XXXXXXXXXX, con cui ha ripristinato l'agevolazione, ha fatturato, per la stessa offerta, un canone di € 45,80, ridotto, con l'applicazione del beneficio, ad € 22,90. Infine, con la bolletta del 22 settembre 2025 n. XXXXXXXXXX, l'Operatore ha proceduto ad un "Accredito a seguito accordo su reclamo" di € 90,30, corrispondente alla differenza dell'importo di canone pieno effettivamente corrisposto dall'Utente (€ 35,80), da dicembre 2024 a giugno 2025, e quello (€ 22,90) che - a detta dello stesso - avrebbe dovuto pagare. Svolte le necessarie premesse di fatto, giova rammentare, sotto il profilo giuridico, che, in base alla Delibera n. 290/21/CONS - che ha apportato alcune modifiche a quella sopra richiamata - "Gli operatori di rete fissa riconoscono ai consumatori di cui all'articolo 2, comma 2, una riduzione del 50% del canone mensile da applicarsi al prezzo base di tutte le offerte flat e semiflat voce e dati e delle offerte di sola navigazione ad Internet, a prescindere dalla tecnologia e dalla velocità di connessione prescelte dal richiedente". Dopo avere fatturato, per la stessa offerta ("TIM Super Premium Fibra"), per 7 mesi consecutivi (da dicembre 2024 a giugno 2025), un canone mensile pieno di € 35,80, TIM, con la bolletta del 22 luglio 2025 n. XXXXXXXXXX, a decorrere dalla quale ha ripristinato l'agevolazione, ha contabilizzato un canone di € 45,80, ridotto ad € 22,90 in conseguenza dell'applicazione del beneficio, lasciando ad intendere che fosse il predetto canone a rappresentare il prezzo base dell'offerta. L'Operatore, tuttavia, non ha prodotto documentazione idonea a giustificare il maggior canone richiesto (€ 45,80) con la bolletta di luglio rispetto a quello (€ 35,80) fatturato nei mesi precedenti. Si osserva che, al fine del legittimo esercizio del ius variandi, nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto medesimo, l'operatore deve comunicare all'utente la modifica contrattuale ai sensi dell'art. 98-septies decies, comma 5, del d.lgs. 207/2021, con un preavviso non inferiore a 30 giorni in modo da consentire all'utente stesso il legittimo esercizio del potere di recesso dal contratto senza penali né costi di disattivazione. Sul punto l'operatore non ha fornito prova di aver informato l'istante della modifica contrattuale né delle ragioni dell'incremento del canone mensile a € 45,80. Ciò implica che TIM è tenuta a restituire all'Istante le somme versate in eccesso nei 7 mesi antecedenti il ripristino dello sconto, più precisamente, l'importo di € 125,30 (€ 17,90 x 7). Tenuto conto

che, peraltro, con la fattura del 22 settembre 2025 n. XXXXXXXXX, è già stata restituita all'Utente la somma di € 90,30, l'importo residuo che TIM è tenuta a rimborsare, con bonifico da effettuarsi secondo le indicazioni fornite dall'Utente, è pari ad € 35,00. Con riferimento alle richieste di indennizzo per il disservizio proposte dall'Istante, si ritiene sussistano i presupposti per il riconoscimento della penale prevista dall'art. 1, comma 292, della legge n. 160/2019 per l'addebito in fattura di spese non giustificate.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 31/07/2025, è tenuta a :
1) corrispondere l'importo di € 35,00 (trentacinque/00), a titolo di rimborso di somme di canone pagate in eccesso, oltre agli interessi legali maturati dalla data della domanda fino al saldo effettivo; 2) corrispondere la penale di € 100,00 per l'addebito in fattura di spese non giustificate; 3) applicare il canone mensile nell'importo di € 17,90 dal mese di luglio 2025 e fino alla naturale scadenza del contratto (5 mesi). L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 gg dalla data di notifica dello stesso.

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
ROBERTO SAINI