DETERMINAFascicolo n. GU14/807067/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXXXXX XXX XXXXXX - 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 XXX XXXXXXX XXX XXXXXXXX, del 23/01/2026 acquisita con protocollo n. 0022770 del 23/01/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell’istanza presentata in data 23 gennaio 2026, nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l’Operatore), il sig. XXX XXXX XXX XXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo istante o utente), contesta l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite al momento della conclusione del contratto (avvenuta presso un centro commerciale), relative a servizi attivati sull’utenza n. XXXXXXX allo stesso intestata e la conseguente illegittimità della fatturazione. Contesta altresì la mancata cessazione del contratto già in essere con il precedente operatore, che ha causato una illegittima doppia fatturazione. Nella descrizione dei fatti, oltre a riportare proprie valutazioni in merito a quanto occorso durante l’udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l’Istante: - evidenzia la “grave discrasia” tra quanto prospettato dall’addetta alle vendite TIM in sede di stipula del contratto e quanto effettivamente presente nel contratto stesso; - precisa che sua madre – effettiva pagatrice degli importi fatturati - ha dovuto pagare, diversamente da quanto pattuito: il costo del modem (che l’addetta TIM aveva dichiarato essere gratis); un

canone mensile di € 30,00 euro, contro i 20,00 euro prospettati; € 5,00/mese di telefonate da fisso (che l'addetta TIM aveva dichiarato essere comprese nell'offerta); - dichiara di avere ricevuto, da aprile 2025, anche le fatture per il numero XXXXXXXX, che avrebbe dovuto essere cessato con l'attivazione della nuova utenza TIM. Sulla base di quanto affermato, l'utente chiede un importo complessivo di € 600,00, senza dettagliare i criteri attraverso i quali giunge a tale quantificazione. Con nota del 23 marzo 2026, l'Istante replica alla memoria di parte avversa precisando, fra l'altro, quanto segue: - "la condotta scorretta di TIM si è manifestata ab origine sin dal primo contatto avuto dal cliente con l'operatrice TIM XXXXX nell'aprile 2025. XXXXX, per convincere il cliente ad accettare la nuova offerta che prevedeva un costo mensile pari a Euro 20,90 (anziché 29,90), modem incluso, zero costi attivazione, telefonate illimitate, ha palesemente dichiarato dati contrastanti con quanto riportato nelle condizioni economiche trasmesse al cliente il 16/06/2025"; - "non è moralmente prima che giuridicamente lecito che un […] addetto alle vendite, si permetta di dichiarare condizioni contrattuali così favorevoli solo per persuadere e convincere il cliente a stipulare il contratto"; - "la scorrettezza comportamentale e contrattuale di una operatrice addetta alle vendite" è in grado, di "indurre in errore una persona anziana e assai meno lucida di altri potenziali contraenti". "Questo è un principio morale oltre che giuridico sul quale deve fondarsi sempre e comunque la buona fede contrattuale che è alla base dei rapporti economici tra gli individui. Nel caso de quo questo principio è stato totalmente inascoltato ed è per questo che l'istante chiede il dovuto indennizzo"; - "ulteriore prova della cattiva condotta di TIM successiva alla stipula del contratto è stata il persistente addebito da aprile 2025 in poi di fatture doppie, riferentesi sia al nuovo numero (XXXXXXX) sia al precedente (XXXXXXX) che doveva essere immediatamente chiuso con l'avvento del nuovo gestore TIM, come espressamente dichiarato dalla operatrice XXXXX in sede di stipula del contratto nei locali di Mediaworld in Viale Certosa". Tutto ciò premesso, il ricorrente insiste sulla propria richiesta di euro 600 a chiusura della controversia. In data 24 maggio 2025, l'istante depositava ulteriore memoria ad integrazione della precedente. Tuttavia, data la tardività del deposito rispetto ai termini definiti 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), la stessa risulta irricevibile e pertanto non utilizzabile ai fini della presente decisione.

Nella memoria ritualmente depositata, l'Operatore precisa quanto segue: - in data 11/04/2025 risulta emesso ordinativo di attivazione linea che viene espletato in data 19/04/2025 con profilo tariffario TIM WiFi Casa; - risultano inviate le condizioni contrattuali, la sintesi contrattuale e i documenti contrattuali; - a seguito di reclamo telefonico del 18/6/2025 viene concesso un bonus caring riconosciuto nella fattura XXXXXXX del 16/07/2025; - gli addebiti applicati risultano coerenti con le condizioni economiche trasmesse, come da fattura XXXXXXX del 16/06/2025; - l'utente ha ricevuto comunicazione completa delle condizioni commerciali e contrattuali dell'offerta; - qualora l'utente avesse riscontrato difformità rispetto a quanto desiderato o prospettato, avrebbe potuto esercitare il diritto di disattivazione tramite comunicazione scritta entro la scadenza della prima fattura (per prodotti), oppure la quarta fattura (per servizi); - la richiesta dell'istante volta a ottenere un risarcimento del danno non è ammissibile nell'ambito del presente procedimento, in quanto l'art. 20 del Regolamento di procedura, nonché il costante orientamento dell'Autorità, escludono espressamente la possibilità per i Corecom di pronunciarsi su domande risarcitorie, le quali rientrano nella competenza esclusiva del Giudice Ordinario. Alla luce di quanto sopra evidenziato TIM chiede il rigetto delle richieste avversarie in quanto infondate.

In linea generale, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura. Preliminarmente, si rammenta che questo Corecom non è competente in materia di risarcimento del danno, la cui valutazione e liquidazione sono rimesse alla competenza del giudice ordinario. Sempre preliminarmente, si evidenza che la contestata prosecuzione della fatturazione del n. XXXXXXX non potrà essere valutata da questo Corecom ai fini del riconoscimento di eventuali rimborsi/storni o indennizzi in quanto relativa a un'utenza intestata a persona diversa dalla parte istante e rispetto alla quale, pertanto, il sig. XXX XXXXX XXX XXXX risulta carente di legittimazione attiva nell'ambito della presente procedura. Ciò chiarito, le restanti richieste della parte istante risultano meritevoli di accoglimento, seppur nei limiti e per le motivazioni di cui si dirà. Il sig. XXXXX lamenta la difformità tra le condizioni economiche prospettate da una addetta alle vendite TIM all'atto dell'adesione alla proposta contrattuale presso un punto vendita dell'Operatore (sito in un centro commerciale) e quanto effettivamente applicato e fatturato da TIM. Come è noto, l'art. 98-quater decies del Nuovo Codice delle Comunicazioni elettroniche (D.Lgs. Legislativo 1° agosto 2003, n. 259,

come modificato dal Decreto Legislativo 8 novembre 2021, n. 207. D.Lgs. 207/2021) prevede che "Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente, i fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico diversi dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina forniscono le informazioni necessarie di cui agli articoli 48 e 49 del Codice del consumo, nonché, in aggiunta, le informazioni elencate all'allegato 8, nella misura in cui tali informazioni riguardino un servizio da loro offerto. Le informazioni sono fornite in modo chiaro e comprensibile su un supporto durevole quale definito all'articolo 45, comma 1, lett. l), del Codice del consumo o, se non è fattibile fornire le informazioni su supporto durevole, sotto forma di documento facilmente scaricabile messo a disposizione dal fornitore, anche tramite modalità digitali. Il fornitore richiama esplicitamente l'attenzione del consumatore sulla disponibilità di tale documento e sull'importanza di scaricarlo a fini di documentazione, riferimento futuro e riproduzione identica. […] I fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico diversi dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina forniscono ai consumatori una sintesi contrattuale concisa e facilmente leggibile. Tale sintesi individua i principali elementi degli obblighi di informazione in conformità del comma 1. […]". Tra tali elementi, il codice annovera "b) le principali caratteristiche di ciascun servizio fornito; c) i rispettivi prezzi per attivare il servizio di comunicazione elettronica e per i costi ricorrenti o legati al consumo, qualora il servizio sia fornito a fronte di un pagamento diretto in denaro; d) la durata del contratto e le condizioni di rinnovo e risoluzione". Prosegue così il comma 4 della citata disposizione: "I fornitori soggetti agli obblighi di cui al comma 1 forniscono, mediante il modello sintetico di cui al Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243 della Commissione, del 17 dicembre 2019, la sintesi contrattuale gratuitamente ai consumatori, prima della stipula del contratto, anche nel caso di contratti a distanza. Qualora sia impossibile in quel momento, per ragioni tecniche oggettive, fornire la sintesi contrattuale, essa è fornita in seguito senza indebito ritardo; il contratto diventa effettivo quando il consumatore ha confermato il proprio accordo in seguito alla ricezione della sintesi contrattuale". Riprende pressoché fedelmente questa regolamentazione la Delibera 307/23/CONS all'art. 4, dedicato appunto agli "Obblighi di informazione da applicare ai contratti". Dalla disamina delle disposizioni sopra riportate e appena citate, emerge dunque che sia il legislatore che Agcom hanno inteso rafforzare il diritto dell'utente a ricevere una informazione chiara e completa delle condizioni contrattuali che sarà chiamato a valutare ed eventualmente ad accettare, e hanno voluto precisare che questa informazione deve essere resa prima della conclusione del contratto: questo diventerà infatti efficace solo a valle della conferma, da parte del consumatore, del proprio "accordo in seguito alla ricezione della sintesi contrattuale". Nel caso che ci occupa, risulta quale circostanza non contestata dall'utente, che l'adesione alla proposta sia avvenuta il 10 aprile 2025 e che per la (nuova) linea n. XXXXXXX sia stato dato l'ordine di attivazione il successivo 14 aprile 2025. L'Operatore, benché in tal senso onerato, non ha però dimostrato di avere consegnato all'utente, prima dell'attivazione dei servizi, la sintesi o la documentazione contrattuale contenente le informazioni previste dalla normativa sopra riportata. Sebbene in atti sia prodotta copia del documento di sintesi, non è provato che tale documento sia stato messo a disposizione dell'utente prima dell'14 aprile 2025, nonostante quanto asserito dall'Operatore. Il sig. XXXX XXXXXXX, da canto suo, nel documento datato 27 maggio 2025 e depositato in atti, dopo avere descritto la condotta – a suo dire, poco trasparente e non corretta – dell'Operatrice TIM, che avrebbe volutamente omesso di consegnare la documentazione contrattuale all'utente in negozio, dichiara di avere ricevuto la sintesi via e-mail solo dopo la conclusione del contratto e di essersi così avveduto della considerevole discrepanza tra quanto prospettato e quanto effettivamente attivato solamente dopo l'avvenuta attivazione. L'istruttoria svolta non ha consentito di appurare la lamentata "grave discrasia" tra quanto prospettato dall'addetta alle vendite TIM in sede di stipula del contratto e le condizioni contrattuali effettivamente applicate, non essendo stato prodotto il documento sottoscritto il 10 aprile 2025 dall'istante presso il centro commerciale. Non risulta invece provato che l'attivazione del contratto è avvenuta dopo la conferma dell'utente in seguito alla ricezione della sintesi contrattuale, così come richiesto dalla normativa al fine di consentire all'utente di esprimere in maniera libera e consapevole la volontà di concludere il contratto. A fronte dell'accertato inadempimento dell'Operatore agli obblighi informativi previsti dalla normativa di settore, si ritiene pertanto di riconoscere in via equitativa all'utente un indennizzo che, in applicazione dell'art. 13, comma 7, del Regolamento Indennizzi (Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e successive modifiche e integrazioni), viene determinato con riferimento all'importo previsto dall'art. 12 del medesimo Regolamento per il caso similare di mancata risposta al reclamo nella misura di euro 142,50, tenuto conto dei giorni intercorsi tra il 19 aprile 2025, data di attivazione del servizio e il 16 giugno 2025 (data di trasmissione della sintesi contrattuale con la quale l'operatore ha adempiuto agli obblighi informativi).

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/01/2026, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 142,50 (centoquarantadue/50), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. L'Operatore TIM è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla 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