

DELIBERA N. 43/2026

**“XXXXXXXX XXXXXX” / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/796594/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 24/06/2026;

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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante *“L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”*; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore della Sezione *“Corecom Puglia”* alla Dott.ssa Angelica Brandi; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province Autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022; RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia” del 03/11/2023;

VISTA l’istanza di *“XXXXXXXX XXXXXX”* del 07/12/2025 acquisita con protocollo n. 0315351 del 07/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di un contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa e mobile, per il mezzo del proprio rappresentante legale, rappresenta quanto segue: «Parte istante è titolare dell'utenza fissa business 08xxxxx51, sita in Acquaviva delle Fonti (BA) alla Via xxxxxx, e dell'utenza mobile business 35xxxxx46, ed a partire dal 25.03.2025 il medesimo usufruiva dei servizi erogati dall'operatore "TIM S.P.A.". In data 25.03.2025 l'istante sottoscriveva la proposta di contratto, con la quale la società TIM si impegnavano ad attivare sulla su indicata utenza l'offerta "TIM FULL FIBRA". Con tale offerta l'utente, previa corresponsione dell'importo mensile di € 30,00, avrebbe potuto effettuare a costo zero in maniera illimitata tutte le chiamate verso le utenze nazionali fisse e mobili, nonché avrebbe potuto usufruire in maniera illimitata del servizio internet. Tale offerta non era inclusiva del modem. Al riguardo l'utente si era dotato di modem autonomo. Orbene nel mese di aprile 2025 l'utente, infatti, riscontrava che sulle ridette utenze era stato attivato un contratto diverso rispetto a quanto pattuito; nello specifico tale offerta prevedeva un importo maggiore di € 240,00, rispetto a quanto pattuito, atteso che lo stesso contratto comprendeva anche la vendita del modem. L'utente, pertanto, contattava il Servizio Clienti TIM, e richiedeva l'immediata cessazione/disattivazione del contratto mai richiesto ed altresì la contestuale immediata attivazione dell'offerta "TIM FULL FIBRA", oltre alla liquidazione delle somme pagate in eccedenza e agli indennizzi previsti per legge. Orbene nonostante i vari reclami telefonici e scritti (al riguardo si allega il reclamo scritto inoltrato a mezzo posta elettronica certificata in data 17.04.2025 con allegata ricevuta di consegna), parte istante non ha ottenuto ad oggi alcun riscontro». Sulla base di tali premesse chiede: I) l'immediata applicazione delle condizioni contrattuali indicate nell'offerta "TIM FULL FIBRA"; II) la sospensione temporanea della riscossione del pagamento di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società TIM, fino alla conclusione della definizione della ridetta controversia; III) lo storno integrale di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società TIM; IV) il rimborso dell'importo di euro 100,00; V) la liquidazione dell'importo complessivo di euro 4.500,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; VI) la liquidazione dell'importo complessivo di euro 500,00 a titolo di spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «1. Inquadramento del rapporto contrattuale L'istante ha sottoscritto in data 25 marzo 2025 una proposta di

contratto business per l'offerta TIM FULL FIBRA – router cliente, regolarmente acquisita e censita nei sistemi informativi della convenuta, come risulta dalle evidenze amministrative e di fatturazione. La linea fissa n. 08XXXXXX51 risulta correttamente rientrata in TIM ed attiva dal 28 aprile 2025 con l'offerta richiesta, beneficiando altresì delle promozioni commerciali previste (ivi inclusi i mesi di gratuità del canone), come risulta dalla documentazione di fatturazione. 2. Sull'asserita attivazione di un contratto difforme e sulla fornitura del router – valutazioni economiche dell'offerta attiva In fase di attivazione tecnica del servizio è stato installato dal tecnico un apparato modem/router non previsto dal contratto sottoscritto. A seguito delle verifiche interne, TIM ha accertato che il contratto successivamente caricato nei sistemi, recante la vendita rateale del router, non risulta sottoscritto dall'istante, né con firma autografa né digitale. È tuttavia dirimente evidenziare che tale circostanza non ha comportato l'applicazione di condizioni economiche peggiorative rispetto a quelle concordate o promesse in fase di adesione. Al contrario, l'utenza risulta attiva con l'offerta TIM FULL FIBRA, economicamente più favorevole rispetto ad altre soluzioni commerciali disponibili, come dimostrato dalla fatturazione emessa. In particolare, per i primi tre cicli di fatturazione il canone del servizio fisso è stato pari a euro 3,90/mese (cfr. all.1), in virtù delle promozioni applicate; successivamente, l'offerta risulta valorizzata ad un canone pari a euro 29,90/mese (cfr. all.2), già al netto degli sconti commerciali previsti. Tali importi risultano pienamente coerenti con l'offerta sottoscritta e più convenienti rispetto a profili alternativi. Pertanto, anche laddove si volesse ipotizzare una difformità formale nella fase iniziale di caricamento contrattuale, difettano i presupposti per il riconoscimento di indennizzi per applicazione di condizioni contrattuali difformi, non essendosi verificato alcun pregiudizio economico in capo all'istante. Per tale ragione, come risulta dai riscontri forniti all'utente, TIM ha riconosciuto la fondatezza del reclamo limitatamente all'addebito del router, chiarendo che le rate eventualmente fatturate sarebbero state stornate a seguito della restituzione dell'apparato, secondo la procedura ordinaria comunicata all'istante. 3. Sui reclami e sui riscontri forniti Contrariamente a quanto dedotto da parte istante, TIM ha fornito puntuali e reiterati riscontri ai reclami presentati, sia con email XXXXXXXX.XXXXXXXX@GMAIL.COM in data 16 maggio 2025 (cfr. all.3) sia successivamente con comunicazione del 14 luglio 2025 (cfr. all.4). In particolare, con il riscontro di luglio 2025, TIM ha ribadito l'esito delle verifiche amministrative e gestionali, confermando che l'unica criticità rilevata riguardava la consegna del modem/router non previsto contrattualmente e precisando, ancora una volta, che l'eventuale azzeramento delle relative rate era subordinato alla restituzione dell'apparato. Nella medesima comunicazione, la scrivente ha altresì chiarito che le pretese risarcitorie avanzate dall'istante non potevano trovare accoglimento in sede di reclamo, demandando correttamente ogni valutazione in materia di indennizzi agli organismi competenti in sede conciliativa, nel pieno rispetto del quadro regolamentare di settore. Tali riscontri dimostrano la piena diligenza di TIM nella gestione della segnalazione e l'assenza di inerzia o comportamento ostruzionistico nei confronti dell'istante. 4. Insussistenza dei presupposti per indennizzi e rimborsi richiesti Con riferimento alla linea fissa, i canoni applicati risultano conformi all'offerta TIM FULL FIBRA attiva, con applicazione di scontistiche particolarmente vantaggiose. Non si

registrano addebiti superiori a quelli pattuiti, né variazioni unilaterali peggiorative delle condizioni economiche (cfr. all.5). Ne consegue che non ricorrono i presupposti per l'applicazione di indennizzi ex Delibera AGCOM n. 347/18/CONS per applicazione di condizioni contrattuali difformi, atteso che l'istante ha beneficiato di un trattamento economico di favore e non ha subito alcun danno patrimoniale. Restano pertanto infondate anche le richieste di storno integrale della posizione debitoria e di rimborso di somme non dovute. 5. Conclusioni Per quanto sopra esposto, TIM S.p.A. chiede che l'istanza venga rigettata, in quanto infondata in fatto e in diritto, con eventuale limitazione di ogni statuizione alla sola regolazione dell'addebito del router, già oggetto di gestione da parte dell'operatore secondo le procedure comunicate all'utente».

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei limiti e per le ragioni che seguono. Preliminarmente, si rileva l'inammissibilità della domanda sub II), di "sospensione temporanea della riscossione del pagamento di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società TIM, fino alla conclusione della definizione della ridetta controversia", poiché la richiesta di provvedimenti interinali d'urgenza non rientra tra quelle passibili di costituire oggetto di definizione, ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato B, deliberazione Agcom 194/23/CONS). Relativamente alla domanda sub I), di "immediata applicazione delle condizioni contrattuali indicate nell'offerta TIM FULL FIBRA", deve prendersi atto dell'insussistenza della materia del contendere, atteso che, come comprovato dalle fatture depositate dall'operatore nel fascicolo documentale del presente procedimento, risulta attiva - per l'appunto - la tariffa Tim Full Fibra. Sia la domanda sub III), di "storno integrale di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società TIM", che la domanda sub IV), di "rimborso dell'importo di euro 100,00" risultano non ben determinate nell'indicazione dell'oggetto e della causa petendi. L'interpretazione delle richieste che pervengono all'esame di questo Corecom, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, deve avvenire, ogni qualvolta sia possibile, secondo il loro senso più logico e pertinente con le doglianze esposte (cfr. Par III.1.2 delle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con delibera n. 276/13/CONS). In applicazione di detto principio, considerato che, nella descrizione in fatto, emerge con chiarezza che la contestazione dell'utente riguarda i costi del router a fronte di un contratto che non ne prevedeva l'acquisto, le domande possono essere qualificate, in ragione di quanto sopra indicato, come richieste di storno e/o rimborso delle somme relative al predetto apparato e trovare accoglimento. In assenza di previsione contrattuale convenuta tra le parti, infatti, il costo del router, non può ritenersi giustificato. Pertanto, nel caso l'operatore non vi abbia già provveduto, l'addebito dei costi per l'apparato andrà rimborsato nella misura in cui sia stato già pagato e stornato nella residua parte. La domanda sub V), di "liquidazione dell'importo complessivo di euro 4.500,00, a

titolo di indennizzi previsti per legge”, può essere parzialmente accorta. Per quanto la parte istante non individui la fattispecie di indennizzo richiesta, né specifichi i criteri della quantificazione operata, il caso di specie è agevolmente riconducibile all’ipotesi di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali, di cui all’art. 9, co. 2, per la quale il Regolamento Indennizzi prevede un indennizzo forfettario di 25,00 euro per ogni apparecchiatura non richiesta consegnata. La domanda sub VI), di spese di procedura, non può infine essere accolta, attesa la sostanziale gratuità della procedura e l’assenza di particolari spese documentate.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell’istanza, Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, nel caso non vi abbia già provveduto, allo storno, ovvero al rimborso in caso di avvenuto pagamento, degli addebiti imputabili alla fornitura del router. Tim Spa è tenuta inoltre a corrispondere all’utente la somma di 25,00 (venticinque/00) euro a titolo di indennizzo per fornitura non richiesta di apparato terminale. Rimborsi e indennizzi dovranno avvenire mediante bonifico bancario su conto corrente intestato all’utente e con maggiorazione degli interessi legali a far data dall’istanza di definizione e fino all’effettivo soddisfo.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Bari, 24/06/2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo