

**DELIBERA N. 43/2026**

**[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA  
MOBILE)  
(GU14/781920/2025)**

**Il Corecom Campania**

NELLA riunione del 13/07/2026;

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 l’istanza di [REDACTED] del 06/10/2025 acquisita con protocollo n. 0247753 del 06/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

**Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;**

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante avanzava reclamo avverso la società erogatrice del servizio per i seguenti motivi: 1) applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite con modifiche di condizioni contrattuali non adeguatamente comunicate; 2) pratica commerciale scorretta, per l’applicazione di aumenti tariffari non comunicati adeguatamente ed in ogni

caso ingiustificati. In buona sostanza, lamentava l'istante, da oltre un anno, un continuo aumento delle tariffe, sia della linea fissa che della linea mobile, a quest'ultima collegata. Alla richiesta di chiarimenti in ordine a tali aumenti veniva puntualmente risposto dagli operatori del servizio clienti che gli stessi erano dovuti ad "adeguamenti" o rimodulazioni (repricing) dati gli ingenti investimenti e aggiornamenti di infrastrutture nazionali. Inoltre, veniva riferito che gli adeguamenti erano dovuti ad offerte che non erano più in linea con i prezzi di mercato e che non sarebbero più state proposte. L'istante, tuttavia, evidenziava come nel mese di settembre 2025 sul sito ufficiale venisse riproposta la stessa offerta da lui sottoscritta nell'anno 2022. L'istante, inoltre, evidenziava come nelle condizioni contrattuali la società applicava una penale di € 240 pari al costo di attivazione in caso di recesso prima dei 24 mesi. Lamentava, ancora, l'istante che tali condizioni venivano comunicate all'interno della fattura di aprile, nelle ultime pagine, venendo pertanto a conoscenza di tale variazione e comunicazione solo con reclamo al servizio clienti. Per quanto sopra, l'utente chiedeva un indennizzo di € 800,00, nonché la verifica da parte dell'Autorità della correttezza delle pratiche commerciali sia in relazione alla comunicazione delle modifiche contrattuali che degli aumenti tariffari. Infine, richiedeva all'Autorità la rimodulazione in diminuzione delle tariffe siccome pattuite originariamente in contratto.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, con memorie difensive ritualmente depositate, sosteneva la piena legittimità del proprio operato e contestava integralmente le pretese dell'istante. In via preliminare, evidenziava come il procedimento in corso non risulta formalmente collegato al precedente procedimento di prima istanza sulla piattaforma ConciliaWeb, rendendo impossibile verificare la corrispondenza tra le rispettive contestazioni. Nel merito, l'operatore ricostruiva il rapporto contrattuale, precisando che il cliente aderiva nel 2022 all'offerta "Premium Mega" al costo mensile di 24,90 euro, con un contributo di attivazione pari a 240 euro rateizzato in 24 mesi. Tali condizioni, secondo TIM, venivano regolarmente accettate tramite procedura digitale e rimanevano invariate per tutta la durata del vincolo contrattuale iniziale. Alla scadenza dei 24 mesi, TIM informava correttamente il cliente sia della cessazione del vincolo sia delle eventuali opzioni disponibili, incluse le modalità per esercitare il recesso. Successivamente, le modifiche tariffarie introdotte nel tempo sarebbero state comunicate in modo conforme alla normativa, attraverso le fatture e in particolare nella sezione "Telecomnews", con il dovuto preavviso. L'operatore evidenziava inoltre che, nonostante fosse previsto un aumento del canone nel 2024, veniva applicato uno sconto temporaneo con conseguente riduzione dell'importo mensile. Anche l'ulteriore aumento previsto nel 2025 veniva regolarmente comunicato, offrendo al cliente la possibilità di recedere senza penali entro i termini stabiliti. TIM sottolineava che le rimodulazioni oggetto di contestazione sono consentite dalla normativa vigente, purché accompagnate da adeguata informativa e diritto di recesso, condizioni che ritiene pienamente rispettate nel caso in esame. Aggiungeva inoltre che il contributo di attivazione non costituisce una penale, ma un costo legittimo previsto contrattualmente. Per quanto riguarda le accuse di pratica

commerciale scorretta, la società affermava che la riproposizione di offerte simili nel tempo rientra nelle normali strategie di mercato e non comporta alcun diritto per i clienti già attivi di ottenere le stesse condizioni. TIM evidenziava anche che non risultano disservizi sulla linea né anomalie nella gestione amministrativa, escludendo quindi qualsiasi presupposto per il riconoscimento di indennizzi. Sosteneva, infine, che le contestazioni del cliente risultano assolutamente tardive, in quanto non presentate nei tempi previsti. Inoltre, non essendo stato esercitato il diritto di recesso, vi è stata un'accettazione tacita delle nuove condizioni contrattuali.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Preliminarmente, si osserva che nel corso dell'udienza istruttoria tenutasi in data 07.01.2026, le parti ribadivano le proprie istanze e difese. In via assolutamente preliminare, relativamente alle doglianze dell'operatore circa il mancato collegamento del procedimento GU14 al procedimento di prima istanza, va precisato che l'istante ha provveduto a depositare al fascicolo documentale formulario UG dal quale emerge la piena corrispondenza di quanto esposto e richiesto in prima e seconda istanza. Nel merito della vicenda, considerato che essa debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato. Relativamente alle modalità di comunicazione delle modifiche delle condizioni contrattuali, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nell'Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS, stabilisce che gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare agli utenti 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 sul diritto di recedere dal contratto senza penali. La comunicazione in fattura è effettuata tramite avviso separato dalle eventuali ulteriori comunicazioni, con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti e recante la seguente intestazione: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO" o similare. Indipendentemente dalla modalità di comunicazione utilizzata, l'informativa sul diritto di recesso deve contenere, oltre alla indicazione delle modalità per l'esercizio di tale diritto, la seguente dicitura "Hai diritto entro il gg.mm [OVVERO entro tale data SE GIA' INDICATA LA DATA DI ENTRATA IN VIGORE DELLA MODIFICA] di recedere dal contratto, o di passare ad altro operatore, senza penali". Ebbene, nel caso in esame, risulta che l'operatore abbia rispettato le modalità per la comunicazione agli utenti di modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso, ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche. Quanto alla materia della "modifica unilaterale delle condizioni contrattuali" e, dunque, sulla legittimità degli aumenti tariffari operata dal gestore, si osserva che da anni vi è consolidata giurisprudenza che avalla pienamente la facoltà dei professionisti (non solo di TLC) al legittimo esercizio del c.d. jus variandi,

benché presidiato dal puntuale rispetto di obblighi informativi e modalità dell'esercizio del diritto di recesso, a tutela del contraente debole. Orbene, atteso che la condotta del gestore, già esaminata, alla luce del richiamato articolato disposto dagli artt. 70 e 71 del Codice delle Comunicazioni elettroniche e, in particolare il comma 4 dell'art.70, tale rimodulazione, operata dal gestore, è ascrivibile alla fattispecie delle modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali consentite dall'art.70, comma 4 CCE e, come tale legittima e conforme al dettato normativo. Si rigetta, infine, per inammissibilità, la domanda dell'utente di "Annullamento delle modifiche contrattuali apportate da Tim con rinegoziazione delle condizioni economiche del contratto". La domanda, infatti, è inammissibile per difetto di competenza per materia dell'Autorità. Ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude che l'Autorità possa imporre un obbligo di fare al gestore.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'istante [REDACTED] del 06/10/2025, per i motivi di cui in premessa.
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.

Napoli, li 13/07/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

F.to

La Presidente

Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo