

DELIBERA N. 63/2026

**XXXXX XXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/828553/2026)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 23/09/2026;

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 Assemblee 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 XXXXX XXXXX del 07/04/2026 acquisita con protocollo n. 0131063 del 07/04/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Studio e supporto alla trattazione del contenzioso in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "In seguito a migrazione della linea da ***** a via*****, avvenuta in data 27/02/2025, è stata accertata, mediante l'intervento di un tecnico di fiducia, avvenuto nel mese di marzo 2025, che la navigazione in download risultava essere inferiore ai 180 mega garantiti e, precisamente nella misura massima di 30 mega in download e di 5 mega in upload. Per tale ragione, veniva effettuata disdetta dal contratto in data 07/06/2025. Nelle more, pervenivano fatture del mese di gennaio 2026 e febbraio 2026 con le quali veniva chiesto il pagamento di addebito di fatture precedenti, del canone del modem e del costo di mancata restituzione del modem, benché con la disdetta ci si rendeva disponibili a voler inviare il modem restando in attesa di sapere dove inoltrarlo". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Storno delle seguenti fatture: FATTURA RS00798435 MESE DI MARZO 2025; FATTURA RS01145005 MESE DI APRILE 2025; - FATTURA RS01253113 MESE DI MAGGIO 2025; FATTURA RS00546573 MESE DI GENNAIO 2026; - FATTURA RS00272856 MESE DI FEBBRAIO 2026; II. indennizzo per disservizio dal 27/02/2025 al 07/06/2025 pari a euro 750,00 (€ 7,50 x 100 giorni); III. indennizzo per mancata o ritardata gestione del procedimento di recesso alla fornitura dal 07/06/2025 al 10/01/2026 pari a euro 860,00 (€ 5,00 x 172 giorni).

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "Preliminarmente, giova ricostruire la genesi del rapporto contrattuale e le relative modalità di conclusione, poiché esse assumono rilievo decisivo soprattutto in relazione alla fornitura dell'apparato e agli obblighi connessi al relativo acquisto. In data 19 settembre 2024 è stato emesso ordine di attivazione della linea 088*****28 per rientro da altro gestore; in pari data veniva inviata ai recapiti certificati a sistema di parte istante, coincidenti con quelli presenti anche in piattaforma ConciliaWeb (mail *****), la Sintesi contrattuale dell'ordine e l'invito ad accettarne i contenuti tramite Digital Confirmation. In Allegato 1 si deposita la suddetta documentazione unitamente all'Audit Log (all. 2) che certifica la validità della digital confirmation. Sul punto è opportuno precisare che l'Audit Log costituisce tracciatura informatica idonea a rappresentare, con dati oggettivi e non manipolabili nei sistemi, la sequenza degli eventi connessi alla conferma digitale (data, ora, esito, identificativi tecnici e riscontro dell'avvenuta

accettazione), comprovando quindi la corretta formazione del consenso contrattuale in modalità digitale e la riferibilità dell'operazione all'utenza e ai recapiti associati. Ne deriva che la conclusione del contratto risulta assistita da evidenze tecniche puntuali, in grado di attestare l'avvenuta accettazione dei contenuti contrattuali da parte dell'istante. Nella Sintesi contrattuale veniva inoltre chiaramente indicato che il modem TIM HUB+ veniva fornito in vendita al prezzo complessivo di € 240,00, mediante 48 rate mensili da € 5,00 ciascuna. La conferma digitale dell'ordine veniva eseguita in data 19 settembre 2024 alle ore 11:48:15. In data 2 ottobre 2024 veniva dato seguito all'attivazione della linea in argomento con TIM ed inviata contestualmente all'istante la documentazione contrattuale (cfr. All. 3) nella quale viene indicato testualmente: "In applicazione della delibera n. 487/18/CONS, ove sia prevista la possibilità di optare per il pagamento rateale di prodotti, acquistati congiuntamente all'Offerta, e tu abbia optato per il pagamento rateale, in caso di recesso anticipato dall'Offerta sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista". Il tenore letterale della clausola testé richiamata è dirimente: la disciplina contrattuale accettata dal cliente non contempla alcuna facoltà di interrompere anticipatamente il piano di rateizzazione mediante la mera restituzione del dispositivo. Al contrario, viene espressamente stabilito che, in ipotesi di recesso dall'offerta/servizio, la rateizzazione del prodotto acquistato congiuntamente all'offerta rimane attiva fino alla scadenza prevista, ferma soltanto la possibilità di optare, in alternativa, per la corresponsione in un'unica soluzione delle rate residue. Pertanto, in assenza di una diversa previsione contrattuale (che non risulta né allegata né provata da controparte), l'obbligo di corrispondere il prezzo del bene acquistato permane integralmente, restando il modem oggetto di vendita rateale e non di comodato, noleggio o altra forma di mera detenzione temporanea. Quanto alle vicende successive, su richiesta di parte istante in data 27 febbraio 2025 veniva emesso ordine di trasloco della linea all'indirizzo *****. Il trasloco veniva eseguito in data 6 marzo 2025 con il mantenimento della stessa linea e dunque con assoluta continuità contrattuale. Ciò significa che non si è in presenza di una cessazione e nuova attivazione, bensì di una mera variazione logistica del punto di fornitura, con prosecuzione del medesimo rapporto contrattuale e senza soluzione di continuità quanto a profilo, condizioni economiche e titolarità dell'utenza, salvo gli adattamenti tecnici connessi al nuovo indirizzo. Dalla consultazione del retrocartellino che si deposita in allegato 4, dalla data di esecuzione del trasloco si evincono solo tre segnalazioni di assistenza tecnica: la prima aperta il 6 marzo 2025 e definita il 7 marzo 2025; la seconda aperta il 20 maggio 2025 e definita in data 22 maggio 2025; la terza aperta in data 27 maggio 2025 e definita in data 3 giugno 2025. Ebbene, con riferimento a tali segnalazioni, non risulta alcuna annotazione o classificazione che consenta di ricondurle a problematiche inerenti la velocità di navigazione nei termini lamentati dall'istante. Tale circostanza assume rilievo dirimente, poiché, a fronte di una doglianza così specifica, ci si attenderebbe una tracciatura tecnica coerente e ripetuta, nonché l'apertura di ticket con causali compatibili con il disservizio dedotto, elementi che invece non emergono dalle evidenze ufficiali di sistema. Sotto ulteriore e decisivo profilo, va evidenziato che, laddove un cliente intenda contestare il mancato rispetto dei parametri di qualità/velocità e, soprattutto, invocare un recesso senza oneri per asserita inadeguatezza del servizio, è necessario che la contestazione sia

supportata da misurazioni certificate effettuate tramite gli strumenti riconosciuti, in quanto un generico “test” svolto con strumenti non certificati o con modalità non controllate non consente una valutazione oggettiva e comparabile. In tale ambito, la misurazione conforme e spendibile è quella ottenuta mediante Misura Internet / Ne.Me.Sys., unico sistema di misurazione con valore certificativo e riconosciuto, anche ai fini della verifica dei livelli prestazionali. Ne consegue che, per poter legittimamente dedurre il mancato rispetto dei parametri minimi e trarne conseguenze sul piano contrattuale, il cliente deve produrre la relativa reportistica/attestazione derivante da tale piattaforma, così da consentire un riscontro oggettivo e non opinabile delle prestazioni della linea nel contesto tecnico di riferimento. Orbene, nei sistemi aziendali non vi è traccia di alcuna documentazione di misurazione certificata in tal senso, né risulta depositata detta documentazione in ConciliaWeb. Tale assenza non appare un dettaglio formale ma un elemento sostanziale: in mancanza di prova tecnica certificata, non può ritenersi dimostrata, nei termini richiesti, la dedotta inadeguatezza della prestazione, né tantomeno possono discenderne automaticamente gli effetti invocati da controparte. In relazione alla comunicazione trasmessa a mezzo PEC in data 7 giugno 2025 e depositata dall’avvocato di parte istante, TIM rileva anzitutto che la stessa risulta erroneamente riportare in intestazione “Telecom Italia S.p.A. – Servizio Clienti Business – Casella Postale 456 – 00054 Fiumicino (Roma)”. Detta intestazione è completamente errata, poiché la linea risulta ad uso abitativo, quindi in ambito Consumer e non Business. L’erronea individuazione del canale/indirizzamento di settore non costituisce un semplice rifiuto, ma incide sulla corretta gestione amministrativa della richiesta, poiché i flussi e le caselle dedicate sono differenziati proprio per garantire la lavorazione corretta e nei tempi standard previsti per la specifica tipologia di clientela. Si precisa, inoltre, che la missiva risulta priva di mandato di rappresentanza. Sotto tale profilo, l’assenza della procura/mandato in favore del legale rende la comunicazione, per quanto inviata “in nome e per conto” del cliente, non idonea a provare la legittimazione del mittente ad impegnare l’intestatario della linea con dichiarazioni aventi effetti giuridici sul rapporto contrattuale. In altri termini, la spendita del nome altrui in un atto recettizio che mira a determinare effetti sul contratto (quale la cessazione/recesso) richiede che la rappresentanza sia dimostrata almeno documentalmente; in difetto, l’operatore non può ritenersi tenuto a recepire come certamente imputabile al cliente una dichiarazione proveniente da un terzo, neppure se qualificatosi come avvocato, senza che sia stata fornita prova del potere di rappresentanza. A ciò si aggiunga che, per la clientela Consumer, come riportato nella Carta dei Servizi TIM, consultabile sul sito www.TIM.it, le comunicazioni di disdetta devono essere inviate all’indirizzo disattivazioni_clientiprivati@pec.telecomitalia.it e non alla PEC istituzionale di TIM telecomitalia@pec.telecomitalia.it. L’invio a casella non dedicata – oltre a non rispettare le modalità indicate per assicurare la corretta presa in carico – comporta che la comunicazione non confluisca necessariamente nei flussi automatizzati previsti per la lavorazione delle richieste di cessazione della clientela privata, con conseguente impossibilità di attribuire a TIM un’omissione o un ritardo laddove la richiesta non sia stata correttamente incanalata secondo le istruzioni predisposte e pubblicate proprio per rendere certa e tracciabile la gestione. Coerentemente con quanto sopra, nei sistemi aziendali non risulta presente alcuna

richiesta di cessazione associata alla linea 0882*****28. Il contratto risulta invece cessato per morosità in data 10 gennaio 2026, a causa del mancato pagamento delle fatture luglio, agosto, settembre, ottobre, novembre 2025 oltre a gennaio e febbraio 2026, per un totale di € 418,78. La cessazione per morosità è dunque riconducibile a un inadempimento di natura economica, determinato dal protratto mancato pagamento di più cicli di fatturazione, e non a una richiesta di recesso validamente presentata e processabile secondo i canali e le forme previste. Alla luce del quadro complessivo, risultano quindi destituite di fondamento le pretese avversarie. Da un lato, non emerge prova idonea e certificata del dedotto degrado prestazionale della navigazione nei termini rappresentati, né risulta un tracciamento tecnico coerente con la doglianza; dall'altro, la presunta disdetta non risulta correttamente indirizzata secondo le modalità previste per la clientela Consumer, né assistita da idoneo mandato di rappresentanza in capo al legale che l'avrebbe inviata, circostanze che rendono comunque non imputabile a TIM l'asserita mancata lavorazione. In tale contesto, la fatturazione risulta conseguenza della prosecuzione del rapporto e, soprattutto, dell'inadempimento nei pagamenti, fino alla cessazione intervenuta per morosità il 10 gennaio 2026. Quanto, infine, alle partite economiche e agli importi contestati, TIM ribadisce che la rateizzazione del modem TIM HUB+ discende da acquisto in vendita rateale e, come espressamente previsto dalla clausola contrattuale sopra riportata e accettata dall'istante, permane fino alla naturale scadenza del piano, salvo facoltà di estinzione anticipata mediante pagamento in unica soluzione del residuo. Pertanto, le richieste di storno che mirano a elidere componenti dovute in forza del contratto non possono trovare accoglimento, in quanto in contrasto con le pattuizioni valide ed efficaci che regolano il rapporto tra le parti e con le risultanze oggettive dei sistemi che attestano la corretta conclusione del contratto e la regolare messa a disposizione della documentazione contrattuale [...]. La società convenuta, nel ricusare ogni responsabilità a proprio carico, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito indicate. Con riferimento alle richieste sub I) e sub II) si osserva quanto segue. Dall'esame della documentazione acquisita agli atti emerge che, in data 19.09.2024, l'utente ha sottoscritto la proposta contrattuale avente ad oggetto il servizio TIM Wifi Casa Mega, con traffico dati illimitato e velocità di navigazione in download fino a 200 Mb/s e in upload fino a 20 Mb/s, nonché con acquisto rateale del modem TIM HUB+, al costo complessivo di euro 240,00, suddiviso in 48 rate mensili da euro 5,00 ciascuna. Con PEC del 07.06.2025, il legale dell'istante ha lamentato il mancato rispetto dei valori di velocità indicati contrattualmente, richiamando verifiche asseritamente effettuate dai tecnici presso l'abitazione dell'utente, e ha formulato richiesta di disdetta del contratto, di storno delle fatture relative ai mesi di marzo, aprile e maggio 2025, nonché delle rate residue del modem. Di contro, l'operatore, a sostegno della propria posizione, ha prodotto, oltre alla documentazione contrattuale, il retrocartellino relativo all'utenza, dal quale risultano, nel periodo marzo-maggio 2025, tre segnalazioni di assistenza tecnica, rispettivamente aperte

in data 06.03.2025, 20.05.2025 e 27.05.2025. Tuttavia, dal suddetto documento non è possibile desumere l'oggetto delle singole segnalazioni, le verifiche tecniche concretamente eseguite, i parametri di velocità eventualmente rilevati, né gli esiti degli interventi effettuati. Ciò posto, in materia di qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa, l'art. 4, comma 3, dell'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS prevede che gli operatori rendano disponibili i valori degli indicatori di qualità della connessione, tra cui le velocità minima, massima e normalmente disponibile in download e upload. Il successivo art. 10, comma 5, disciplina le modalità di verifica del mancato rispetto dei parametri di qualità e le conseguenti forme di tutela dell'utente, prevedendo, in presenza di valori misurati peggiorativi rispetto a quelli contrattualmente previsti, la trasmissione all'operatore del certificato attestante la misura effettuata e, in caso di mancato ripristino dei livelli di qualità, l'esercizio delle tutele ivi previste. Nel caso di specie, tuttavia, non risulta acquisita alcuna misurazione certificata secondo le modalità previste dalla citata disciplina, né altra documentazione tecnica idonea a comprovare i valori di velocità effettivamente rilevati sulla linea nel periodo oggetto di contestazione, tale da consentire di accertare l'effettivo mancato rispetto dei livelli di qualità contrattualmente previsti, nonché la durata ed entità dell'asserito disservizio. Ne deriva l'insussistenza di elementi documentali sufficienti a fondare il riconoscimento dell'indennizzo richiesto sub II). Con riferimento alle fatture relative ai mesi di marzo, aprile e maggio 2025, non prodotte agli atti, la richiesta di storno non può parimenti essere accolta, non emergendo dagli atti elementi idonei a comprovare l'indebita fatturazione dei relativi corrispettivi. Per quanto attiene alle fatture relative ai mesi di gennaio e febbraio 2026, dall'esame delle stesse risultano addebitati, tra gli altri, importi relativi alle rate del modem TIM HUB+ e ai servizi associati. La documentazione contrattuale prodotta prevede, per il modem, l'acquisto mediante pagamento rateale, con mantenimento della rateizzazione fino alla scadenza prevista, salva la facoltà di corrispondere in un'unica soluzione le rate residue. Ne consegue che il recesso dal servizio non determina l'automatica estinzione dell'obbligazione relativa al prezzo del modem acquistato ratealmente. Parimenti, la mera manifestazione di disponibilità alla restituzione del dispositivo non integra, in assenza di una specifica previsione contrattuale in tal senso, una modalità alternativa di estinzione dell'obbligazione di pagamento. Quanto alle ulteriori componenti addebitate nelle fatture di gennaio e febbraio 2026, l'istante non ha specificamente individuato le singole voci oggetto di contestazione, né ha dedotto elementi idonei a dimostrarne l'indebita applicazione. La generica richiesta di storno delle fatture non consente, pertanto, una diversa valutazione delle somme addebitate. Alla luce delle considerazioni sopra esposte, le richieste sub I) e sub II) non possono essere accolte. La richiesta sub III) è inammissibile, in quanto domanda nuova, non risultando proposta in sede di conciliazione. Al riguardo, il paragrafo III.1.2 dell'Allegato alla Delibera AGCOM n. 276/13/CONS ("Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche") prevede che l'oggetto della richiesta di definizione debba corrispondere a quello sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione. Fermo restando quanto sopra, la fattispecie dedotta non risulta riconducibile ad alcuna delle ipotesi di indennizzo tipizzate dall'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, recante il "Regolamento in

materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”.

DELIBERA

Articolo 1

1. L’istanza non può trovare accoglimento.
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, 23 settembre 2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo