



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 07/2026

Estratto del processo verbale della seduta n. 03 del 26 marzo 2026

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED]/TIM S.p.A.
(Kena Mobile) GU14/786502/2025

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il componente

Renato Carlantoni

il componente

Maria Masau

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL COMITATO

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 modificato 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. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 307/23/Cons del 05 dicembre 2023 con All. B recante “*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “*Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “*il Co.Re. Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53*”;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni, e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e) sulla "definizione delle controversie", stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA l'istanza di [REDACTED] del 24/10/2025 acquisita con protocollo n. 0269541 di pari data;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante

L'istante riferisce di aver effettuato, in data 18 luglio 2025, richiesta di attivazione di una linea FWA per la propria abitazione. Evidenzia che, in fase di adesione all'offerta TIM WiFi Casa, il sistema di verifica copertura dell'operatore aveva attestato per quell'indirizzo un profilo di velocità fino a 300 Megabit/s in download e fino a 150 Megabit/s in upload in tecnologia FWA 5G. Dichiarò che l'avvio della procedura di attivazione veniva confermato dall'operatore tramite telefonata ricevuta dal numero 0681925403 alle ore 12:56:34 del giorno 18 luglio 2025. Evidenzia, altresì, che la conferma è stata trasmessa a mezzo SMS, con indicazione dell'imminente invio del numero del tecnico per l'installazione che precisava il completamento dell'attivazione del numero di telefono fisso entro 10 giorni.

L'istante deduce di aver successivamente appreso che il numero di telefono comunicatogli era originariamente intestato a una società. Nonostante il decorso di oltre 60 giorni dalla sottoscrizione del contratto, non si è perfezionata né l'attivazione della linea fissa – prevista contrattualmente entro 10 giorni – né l'installazione della connettività FWA 5G, come concordato nel colloquio con l'addetta al call center al momento dell'attivazione della pratica e successivamente confermato da un addetto al controllo del contratto.

Sulla base di tali premesse, l'istante formula le seguenti richieste:

- a) indennizzo per mancata risposta al reclamo pari a euro 300,00-;
- b) indennizzo per ritardo nell'attivazione, nella misura pari a euro 5,00 al giorno, con decorrenza dal 28/07/2025 fino a definizione o attivazione del servizio;
- c) attivazione dei servizi tramite tecnologia FWA 5G oppure cancellazione del contratto per inadempimento di TIM senza alcun onere a suo carico.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto sub c), si specifica che la stessa è stata formulata in data 27/10/2025, con successiva integrazione nel presente fascicolo, dal momento che il 01/10/2025 il tecnico di TIM ha attivato offerta per la linea fissa TIM Wifi Casa in tecnologia FWA 4G anziché FWA 5G.

Quantifica la richiesta di indennizzi nell'importo complessivo in euro 700,00.- (settecento/00).

2. Posizione dell'operatore

La convenuta, con memoria depositata in data 05/12/2025, prot. n. 0314896, contesta integralmente la posizione dell'istante e ribadisce la piena correttezza del proprio operato. Riferisce che le doglianze di parte istante sono infondate in fatto e in diritto e comunque non provate.

L'operatore eccepisce, in via preliminare, l'inammissibilità delle domande avanzate dall'utente, sostenendo che l'istanza risulterebbe generica e priva di documentazione idonea a sostenerne la fondatezza. Evidenzia in particolare che, a corredo della descrizione dei fatti, l'istante non avrebbe prodotto né il contratto sottoscritto con TIM né eventuali reclami, aggiungendo che questi ultimi non risulterebbero presenti nei loro sistemi informatici.

Nel merito, società TIM afferma di aver assolto diligentemente agli obblighi contrattuali assunti e che nessun addebito di responsabilità potrebbe esserle imputato, riservandosi di prendere ulteriore posizione all'esito delle verifiche interne ancora in corso presso il reparto competente.

Alla luce di quanto dedotto, TIM conferma la correttezza del proprio operato, e chiede il rigetto integrale delle domande avversarie in quanto non provate.

3. Memorie di replica di parte istante

Con memoria di replica del 05/12/2025, prot. n. 0315080, l'istante contesta la posizione della convenuta, ribadendo la fondatezza della propria posizione e producendo documentazione probatoria a supporto delle proprie doglianze.

L'istante respinge l'eccezione di inammissibilità sollevata da TIM, definendola infondata poiché smentita dalle prove documentali allegata alla memoria.

Viene, inoltre, contestata la linea difensiva dell'operatore sull'onere della prova: l'istante rileva una contraddizione nelle argomentazioni di TIM, evidenziando come la società non abbia fornito alcuna prova del proprio esatto adempimento, né abbia prodotto la documentazione tecnica necessaria a dimostrare la corretta attivazione del servizio.

Deposita come prove documentali: uno screenshot del sito TIM a fini probatori sul marketing, uno dell'offerta "TIM WIFI Casa FWA" con tecnologia Antenna 5G e velocità fino a 300 Mbps in download e la registrazione audio della chiamata di verifica contrattuale del 18/07/2025, nella quale l'operatore conferma la fornitura del servizio in tecnologia 5G.

L'istante chiarisce che l'oggetto della controversia non riguarda l'interpretazione del contratto, ma un concreto inadempimento: nonostante le rassicurazioni ricevute in fase di vendita e di verifica, il servizio in tecnologia FWA 5G non è mai stato attivato.

Viene, dunque, contestata la netta difformità tra quanto promesso (5G) e quanto effettivamente erogato (4G), condotta che l'istante qualifica come violazione degli obblighi contrattuali assunti dall'operatore.

L'istante formula, inoltre, richiesta formale di trasmissione degli atti alla Procura della Repubblica competente per le valutazioni di natura penale in ordine alla condotta di TIM S.p.A.

Tanto premesso, chiede: a) il rigetto integrale delle eccezioni preliminari sollevate da TIM S.p.A.; b) l'accoglimento dell'istanza originaria con declaratoria di inadempimento contrattuale; c) il riconoscimento degli indennizzi dovuti per ritardo nell'attivazione e difformità del servizio erogato (4G) rispetto a quello concordato (5G).

4. Ulteriore memoria integrativa di parte istante

L'istante in data 09/01/2026 produce ulteriore memoria integrativa e, allegando la fattura n. RD [REDACTED] 184 del 16/12/2025, relativa al servizio "TIM WiFi Casa FWA", attivato il 2/10/2025,

deduce che l'operatore continua ad addebitare il servizio nonostante la contestazione e la richiesta di upgrade a FWA 5G, fornendo invece la tecnologia FWA 4G obsoleta, diversa da quella pubblicizzata e pattuita. Afferma che la condotta di TIM configura il reato di frode in commercio (art. 515 c.p.), per consegna di un servizio di qualità inferiore (4G invece di 5G) rispetto a quanto dichiarato e chiede perciò a codesto Corecom, ai sensi dell'art. 331, comma 4, c.p.p. la trasmissione degli atti alla Procura della Repubblica.

Cita il caso Iliad sanzionato dall'AGCM (PS12029, 29 marzo 2022) per pubblicità ingannevole sul 5G, con discrepanza tra promessa ed erogato, che ha portato a segnalazioni penali. Inoltre, richiama Cass. Pen. Sez. VI n. 48625/2018 (omissione di denuncia da parte di pubblico ufficiale art. 328 c.p.) e Cass. Pen. Sez. III n. 15446/2013 (frodi in commercio per lesione della buona fede contrattuale, anche senza danno immediato). Insiste per il rigetto totale delle difese di TIM, l'accoglimento delle originarie richieste di indennizzo, conversione o cessazione della linea senza penali.

5. Procedimento istruttorio

In sede di udienza del 06/02/2026, il Responsabile del Procedimento, ai fini del completamento del quadro istruttorio, disponeva un rinvio invitando le parti a depositare la seguente documentazione: copia del contratto e della relativa Carta dei Servizi, fatturazione integrale decorrente dalla data di attivazione, nonché la conferma della data di attivazione del servizio.

In ottemperanza a quanto disposto, l'istante provvedeva, in data 06/02/2026, al deposito della seguente documentazione: proposta di attivazione della linea fissa TIM WiFi Casa e di TIM Unica, Condizioni Economiche (servizio FWA 4G) e Contrattuali relative all'offerta TIM WiFi Casa FWA, informativa privacy, schede di trasparenza tariffaria, fatture afferenti al trimestre novembre 2025 – gennaio 2026, reclamo inoltrato a mezzo PEC in data 01/10/2025, informazioni per i consumatori nella fornitura di servizi e beni in conformità del consumo e questionario sul trattamento dei dati personali nei nuovi elenchi telefonici.

L'istante ha ribadito, inoltre, con riferimento a quanto rinvenuto nella sezione Trasparenza del sito TIM in merito alle caratteristiche dell'offerta TIM Wifi Casa, che il servizio attivatogli è in tecnologia FWA 4G (profilo limitato a 100 Mbps) e non FWA 5G (profilo fino a 300 Mbps), come promesso, configurando un caso di *aliud pro alio*. Scoperta la difformità, ha disconnesso precauzionalmente il router per evitare di accettare tacitamente il servizio inferiore. Il mancato utilizzo è imputabile esclusivamente a TIM, che non ha risposto alle richieste di adeguamento tecnologico. In vista dell'udienza del 16/02/2026 chiede: l'attivazione immediata del profilo FWA 5G a 300 Mbps, lo storno totale delle fatture dal 2 ottobre 2025 (data di attivazione difforme) e l'indennizzo giornaliero per ritardo ai sensi della Delibera AGCOM 347/18/CONS, dalla data di attivazione errata fino alla correzione.

L'operatore TIM depositava, in data 13/02/2026, la sintesi contrattuale, unitamente ai moduli di attivazione e prestazione del consenso.

Nella successiva udienza di discussione, tenutasi in data 16/02/2026, non è stato possibile addivenire ad un accordo tra le parti.

6. Motivazione della decisione

In via preliminare

L'istanza soddisfa i requisiti minimi di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Viene respinta l'eccezione di inammissibilità sollevata dal gestore per indeterminatezza e genericità dell'istanza atteso, che l'oggetto della doglianza è ben delineato e consente di circoscrivere e identificare il disservizio lamentato e la tempistica di permanenza dello stesso.

La richiesta formulata dall'istante sub c) nella memoria di replica del 05/12/2025, nella parte in cui richiede l'indennizzo per difformità del servizio (4G) rispetto a quello concordato (5G), risulta inammissibile in quanto, seppur riferita a fatti emersi dopo la presentazione dell'istanza di conciliazione del 16/09/2025, ben poteva essere integrata nella richiesta formulata con successiva integrazione all'istanza di definizione, in data 27/10/2025, laddove l'istante ha richiesto l'attivazione dei servizi tramite tecnologia FWA 5G. Tale richiesta comporta, quindi, un successivo ampliamento del *thema decidendum* con alterazione del contraddittorio ai danni del convenuto che viene privato di difesa preventiva.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e sulla base della documentazione prodotta le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito riportate.

L'istante ha presentato istanza di definizione della controversia, lamentando il ritardo nell'attivazione del servizio in tecnologia FWA 5G e la successiva attivazione di un servizio difforme da quello concordato (FWA 4G).

In particolare a seguito dell'istruttoria è emerso che, in data 18/07/2025, un operatore TIM – terzo rispetto all'operatrice che aveva gestito la pratica di adesione alle offerte TIM WiFi Casa FWA, per la linea fissa e «TIM Unica Power» per quella mobile, nella medesima giornata ha contattato l'istante per effettuare: *“un breve recap dei dati, affinché non ci fossero dissonanze fra quello che ha firmato e quello che è stato proposto”*. L'operatore ha riferito che l'utente, essendo cliente TIM, avrebbe ricevuto uno sconto di € 7,00.-sul prezzo di listino e quindi anziché pagare € 29,90.- avrebbe pagato per l'offerta TIM Wifi Casa FWA € 22,90.- al mese con: *“internet illimitato in tecnologia FWA 5G, sconto totale dell'attivazione di euro 39,90.-, Internet veloce incluso, rateizzazione del modem, l'installazione tecnica a domicilio, le chiamate illimitate, l'antenna esterna in comodato d'uso gratuito e offerta rateizzata inclusa”* oltre a TIM Unica (€ 13,90.- mensili), con unificazione delle fatture (fisso e mobile) e giga illimitati sul numero prescelto. L'istante ha confermato le riportate condizioni dell'offerta e come riportato testualmente dall'operatore la pratica veniva “convalidata” e “accettata da TIM”. (cfr registrazione audio prodotta dall'istante).

Tuttavia, agli atti risulta che all'istante è stata inviata la documentazione relativa all'adesione all'offerta TIM WiFi Casa con tecnologia 4G e non 5G, contrariamente a quanto comunicato dagli operatori TIM in data 18/07/2025, quando hanno raccolto il consenso per l'adesione all'offerta con tecnologia 5G, successivamente confermata (cfr. proposta di adesione per linea fissa e TIM Unica del 18/07/2025, nonché condizioni generali di contratto). Si evidenzia che la proposta di adesione all'offerta della linea fissa reca la data del 18/07/2025, ore 11:29:10, ed è stata sottoscritta dall'istante con firma digitale, dopo un paio di minuti, alle ore 11:31. Risultano sottoscritti allo stesso orario delle 11.31 anche la proposta di attivazione dell'offerta TIM Unica Power, le informazioni per i consumatori nella fornitura di servizi e beni in conformità del consumo e il questionario sul trattamento dei dati personali nei nuovi elenchi telefonici (cfr. proposte attivazioni offerte prodotte dall'istante).

L'istante, solo a seguito dell'intervento del tecnico TIM, recatosi presso la sua abitazione in data 01/10/2025 per l'attivazione della linea fissa, si è accorto che l'offerta, cui aveva aderito, era in tecnologia FWA 4G e non 5G e, immediatamente constatata tale difformità, oltre a disconnettere il router per evitare l'accettazione tacita del servizio, ha inviato un reclamo a TIM lamentando l'installazione di un modem 4G anziché 5G, diffidando "il gestore ad addebitargli a qualunque titolo costi per tale linea" (cfr. PEC del 01/10/2025 inviata dalla parte istante). L'operatore non ha contestato l'utilizzo del servizio o prodotto documentazione in tal senso. Ciò premesso.

La richiesta avanzata dalla parte istante, di cui al punto sub a), relativa all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, non può essere accolta né per il reclamo telefonico all'operatore TIM in data 06/08/2025 (istante asserisce di aver segnalato il ritardo nell'attivazione dei servizi) né per il reclamo scritto con PEC del 01/10/2025. Quanto al primo reclamo, la parte istante si è limitata a indicare data e codice identificativo dell'operatore al quale avrebbe fornito la segnalazione, senza tuttavia precisarne il contenuto; tale indicazione è insufficiente, attesa anche la negazione di TIM di aver ricevuto reclami, non smentita documentalmente dal ricorrente.

Per quanto concerne il reclamo con PEC del 01/10/2025, successivo all'istanza di conciliazione con udienza del 22/10/2025, si evidenzia che chi accede alla procedura contenziosa rinuncia di fatto al reclamo, utilizzando la sede procedimentale come occasione privilegiata di confronto.

L'udienza di conciliazione del 22/10/2025 ha offerto tale interlocuzione diretta, sicché la mancata risposta al reclamo, in pendenza di procedura conciliativa, non è sanzionabile ex art. 12 del Regolamento sugli indennizzi, risultando il reclamo assorbito in tale procedimento. Per tali motivi, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non è accoglibile.

La richiesta sub b) di indennizzo per ritardo nell'attivazione dei servizi dal 28/07/2025, è accolta nel limite dei seguenti termini. Dalla documentazione agli atti, risulta che, a seguito dell'intervento del tecnico di TIM del 01/10/2025, presso l'abitazione dell'istante, in data 02/10/2025, è stata attivata l'offerta "TIM Wifi Casa FWA" (cfr. fattura TIM del mese di dicembre 2025) seppur in tecnologia 4G. Per quanto argomentato, successivamente nella richiesta sub c), il ritardo nell'attivazione del servizio è calcolato con riferimento a quello in tecnologia FWA 4G, poiché in base alla verifica di copertura FWA effettuata da Tim presso l'indirizzo dell'istante era l'unica tecnologia attivabile per quell'offerta (cfr. condizioni economiche dell'offerta).

Ai sensi dell'art. 4.2 delle Condizioni Generali di abbonamento TIM (C.G.A.), il termine massimo di attivazione per il servizio dati con accesso FWA è di 60 giorni. Tale termine si applica, altresì, al servizio di telefonia vocale incluso nell'offerta, in quanto — come risulta dalle stesse Condizioni Economiche di TIM — la fonia è erogata in tecnologia Voce su Internet (VoIP) tramite la medesima infrastruttura FWA: «TIM WiFi Casa FWA è un'offerta Voce e Dati in tecnologia FWA [...] la fonia è erogata in tecnologia Voce su Internet». Il termine di 60 giorni, e non di 10 giorni come invece sostenuto dall'istante, risulta, pertanto, applicabile a entrambi i servizi, spirando compiutamente in data 16/09/2025. Atteso il ritardo nell'attivazione dei servizi, oltre tale termine, la relativa richiesta di indennizzo è accoglibile nei seguenti termini.

Ai fini del computo indennitario, si assume quale *dies a quo* il 17/09/25 (giorno successivo alla scadenza dei 60 giorni previsti per l'attivazione del servizio dalla sottoscrizione dell'offerta del 18/07/2025) e quale *dies ad quem* la data di attivazione del servizio (02/10/2025), per un ritardo accertato di 15 giorni per ciascun servizio (17/09/2025 – 02/10/2025).

L'indennizzo è, pertanto, dovuto per ciascuno dei due servizi, ai sensi dell'art. 4, comma 1 e 2 del Regolamento sugli Indennizzi, come segue: Servizio voce (VoIP su FWA): $15 \text{ gg} \times \text{€ } 7,50 = \text{€ } 112,50$ (centododici/cinquanta) e Servizio internet FWA: $15 \text{ gg} \times \text{€ } 7,50 = \text{€ } 112,50$.- (centododici/cinquanta).

TIM dovrà corrispondere all'istante l'importo complessivo di euro 225,00.- (duecentoventicinque/00).

Da ultimo, la richiesta di cui al punto sub c), avente ad oggetto l'adempimento contrattuale tramite l'attivazione del servizio in tecnologia FWA 5G o la cancellazione del contratto, è accoglibile nella misura e per le ragioni appresso indicate.

Come indicato in premessa, dalla documentazione agli atti, emerge una palese discrepanza tra le informazioni comunicate da TIM nella telefonata di convalida dei dati – laddove venivano nuovamente confermati i dati comunicati, in sede di adesione all'offerta per la linea fissa TIM WiFi Casa e nello specifico veniva garantita la tecnologia del servizio in FWA 5G e non in 4G – e quanto riportato nella documentazione fatta sottoscrivere all'utente, che indica invece l'offerta in FWA 4G (cfr. registrazione audio della telefonata di convalida, proposta di attivazione dell'offerta per linea fissa e condizioni generali di contratto).

In tale contesto, l'istante — venendo rassicurato dalle dichiarazioni verbali dell'operatore, che confermavano la caratteristica del servizio in tecnologia FWA 5G per la linea fissa (oggetto di precedente *verbal order*) — ha legittimamente ritenuto che tale previsione fosse inserita nel contratto dallo stesso sottoscritto immediatamente dopo la sua trasmissione; contratto e copiosa documentazione allegata per la quale, considerata la complessità della stessa trasmessa, un'attenta disamina era difficilmente praticabile in pochi minuti.

Tuttavia, l'istante, accortosi dell'attivazione del servizio in tecnologia diversa da quella confermata telefonicamente, a seguito dell'intervento del tecnico TIM in data 01/10/2025, presso la sua abitazione per l'attivazione della linea fissa, ha prontamente contestato detto servizio con PEC del 01/10/2025 (cfr. PEC del 01/10/2025 inviata dalla parte istante).

Dunque, la reale volontà dell'istante è stata viziata da errore essenziale sulle caratteristiche qualificanti del servizio, derivante da informazioni non chiare, contraddittorie né trasparenti fornite da TIM, in contrasto tra quanto indicato in sede di *verbal order* e, successivamente, confermato in sede di convalida (tecnologia FWA 5G) e quanto successivamente inviato, sottoscritto immediatamente dall'istante, senza avere il tempo necessario per un'effettiva verifica sulla discrepanza del servizio. In tale ipotesi, ai sensi degli artt. 1175 e 1375 c.c., nonché in applicazione del principio di affidamento incolpevole (Cass. Civ., sez III, n. 1712/1995, Cass. Civ., Sez. II n. 4054, Trib. Milano, 15/03/2019), deve privilegiarsi la volontà reale della parte istante (*favor utentis*), manifestatasi con la tempestiva reazione alla scoperta della difformità e con la richiesta di attivare quanto pattuito verbalmente e registrato (cfr. PEC reclamo d.d. 01/10/2025).

Tuttavia, come indicato da TIM, in base alla verifica di copertura FWA effettuata in fase di adesione all'offerta TIM WIFI Casa, il profilo di velocità che risulta attestato all'indirizzo dell'istante è fino a 100 Megabit/s in download e fino a 50 Megabit/s in upload in tecnologia FWA 4G/4G+, e pertanto non è possibile attivare il servizio in tecnologia FWA 5G (cfr. condizioni economiche dell'offerta).

Per tali motivi, in accoglimento della richiesta di parte istante volta a ottenere la cancellazione del contratto, si dispone la cessazione del contratto del 18/07/2025 relativo all'offerta "TIM Wifi Casa FWA- FWA" e della congiunta offerta "TIM Unica Power", in esenzione costi e penali, con storno delle fatture indebitamente emesse dall'inizio del ciclo di fatturazione e fino alla sua chiusura.

Parte istante dovrà, comunque, provvedere entro 30 giorni dalla notifica della presente delibera alla restituzione del modem TIM Hub + e dell'antenna a parte convenuta, con spese a carico di quest'ultima. TIM, provvederà, quindi, alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile e al ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito.

Da ultimo, non sussistono gli estremi per la trasmissione degli atti ex art. 331 c.p.p., in quanto difetta ogni elemento che consenta di ricondurre la difformità tra le indicazioni fornite dagli operatori (FWA 5G) e il dato contrattuale difforme (FWA 4G) a una strategia fuorviante del gestore del servizio, potendo trattarsi di un mero fraintendimento in cui sono incorsi gli operatori stessi.

Resta, ovviamente, salva la facoltà per l'istante di procedere con autonoma segnalazione alla Procura della Repubblica

DELIBERA

di accogliere parzialmente, per le motivazioni di cui in premessa, l'istanza di [REDACTED] nei confronti di TIM S.p.A. (Kena Mobile):

- a) dispone la cessazione del contratto del 18/07/2025 relativo all'offerta "TIM Wifi Casa FWA- FWA" e della congiunta offerta "TIM Unica Power", in esenzione costi e penali, con storno delle fatture indebitamente emesse dall'inizio del ciclo di fatturazione e fino alla sua chiusura. Parte istante dovrà, comunque, provvedere entro 30 giorni dalla notifica della presente delibera alla restituzione del modem TIM Hub + e dell'antenna a parte convenuta, con spese a carico di quest'ultima. TIM, provvederà, quindi, alla regolarizzazione della posizione amministrativa- contabile e al ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito;
- b) TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla corresponsione a favore dell'istante dell'importo di complessivo di euro 225,00.- (*duecentoventicinque/00*), a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio, rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ai sensi dell'art. 4, commi 1 e 2 del Regolamento sugli Indennizzi, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza fino al saldo effettivo.

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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Direttore del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il Presidente
Mario Trampus

Atto sott

P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.