

DELIBERA N. 49/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/838106/2026)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 14/10/2026;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, 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. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 08/05/2026 acquisita con protocollo n. 01XXX6 del 08/05/2026;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile di Settore, Dott.ssa Caterina Brancaleoni;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 14/10/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 27/04/2026, l'istante ha presentato in data 08/05/2026 istanza di definizione nei confronti di TIM XXX, d'ora in poi TIM, dichiarando quanto segue.

Dal mese di gennaio 2026 è stato fatturato traffico extra soglia - linea dati e voce contratto TIM WI FI CASA MEGA + CHIAMATE ILLIMITATE - non riconosciuto, ovvero 27.89 al posto di 24.90 quale contratto originario e valido per sempre allo stesso importo.

La compagnia decideva di aumentare dopo appena 12 mesi il canone di 3 euro mensili non comunicando per vie ufficiali (quali pec, raccomandata, mail) la decisione, "in quanto se la comunicazione fosse avvenuta il sottoscritto se ne sarebbe immediatamente andato sospendendo i pagamenti e restituendo il modem".

Si sono verificati "disservizi costanti di linea dovuta ultimamente a mancata copertura del servizio fibra".

Fino al mese di febbraio 2026 sono state regolarmente pagate tutte le bollette tramite rid bancario.

Rispetto all'allaccio della tecnologia fibra a casa ove si sono completati i lavori nella via da parte della ditta appaltatrice incaricata dal 2025, dopo svariate chiamate al servizio clienti nessuno interveniva nè comunicava più nulla circa i tempi di intervento dei tecnici per portare centralina al muro di casa dalla cabina (l'intervento in fase di stipula era stato promesso gratuitamente per i clienti che sottoscrivevano 24.90 per sempre).

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

a) “Si richiede intervento dell'Autorità che voglia tramite verbale annullare in via cautelare tutte le fatture emesse che non corrispondano ad euro 24.90 dal mese di febbraio 2026 - la quale comunque è stata pagata euro 27.89 - annullando successive fatture marzo aprile maggio che addirittura lievitava a 33.89 per anticipo chiamate mai effettuate con linea fissa. Si chiede di ripristinare i 24,90 concordati in fase di sottoscrizione datata 17-01-2025 ma poi rinnovare per sempre tale importo come da indicazioni riportata anche nelle bollette allegate - nella voce per saperne di più - ed in fase di sottoscrizione contratto”.

b) “Sanzionare la compagnia visti i numerosi solleciti e le mancate risposte invitandola ed obbligandola ad adottare strumenti di comunicazioni legali, chiari e trasparenti - non postille minuscole in fondo a bollette o sms che non hanno alcuna valenza chiara e trasparente di comunicazione cercando solamente di confondere e trarre in inganno gli utenti specialmente le fasce più deboli che possono non accorgersi di comunicazioni non regolari”.

c) “Invitare ad operare in conformità al codice delle comunicazioni elettroniche, comunicare con utenza/clientela in maniera chiara, trasparente e con mezzi ufficiali quali pec e/o raccomandate, peraltro il sottoscritto ha sempre pagato puntualmente i rid bancari, è cliente storico che non ha mai avuto alcun insoluto con nessun operatore negli anni ma subì già altro abuso quando gli vennero richiesti nel 2018, 367 circa mai dovuti da società recupero crediti incaricata Europa Factor”.

d) “Si chiede anche di inserire in verbale i tempi di intervento e l'obbligo da parte della compagnia di installare tecnologia fibra al muro di casa come convenuto in fase di stipula contratto considerato che il servizio clienti è pressoché assente, non assiste né riscontra in maniera tempestiva le richieste avanzate dopo svariate chiamate effettuate”.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 22/06/2026, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande di parte attrice in quanto infondate in fatto e in diritto.

“Premesso che sulla linea residenziale n. XXXXXX non è stata rilevata alcuna errata o anomala fatturazione e tantomeno l’addebito di traffico extra soglia così come indicato dall’istante, si precisa che l’offerta ‘TIM WiFi Casa Mega’ sottoscritta dall’utente con canone di €24,90 è stata regolarmente sottoposta a rimodulazione tariffaria con comunicazione riportata nella fattura RXXX1 del 16/12/2025.

La rimodulazione tariffaria è regolarmente entrata in vigore dal 01.02.2026 e la comunicazione è stata fornita con oltre 30gg di anticipo.

Le offerte, infatti, possono essere rimodulate con relativa comunicazione all’utente con almeno 30 gg di anticipo rispetto all’entrata in vigore, in ottemperanza alla normativa vigente.

La rimodulazione tariffaria è stata effettuata nel pieno rispetto della normativa di settore e delle condizioni contrattuali applicabili, essendo stata regolarmente comunicata all’istante mediante apposita informativa inserita in fattura, modalità espressamente prevista dalla disciplina vigente ai fini della validità della comunicazione delle modifiche unilaterali delle condizioni economiche.

Ne consegue che TIM non era tenuta a trasmettere la predetta comunicazione mediante PEC o attraverso ulteriori canali di comunicazione ufficiali, essendo la comunicazione in fattura idonea e conforme alle prescrizioni normative.

La fattura contenente l’informativa risulta essere stata regolarmente ricevuta dall’istante, il quale, secondo il criterio dell’ordinaria diligenza, avrebbe potuto prenderne visione e conoscere tempestivamente la modifica delle condizioni tariffarie applicate.

L’istante avrebbe, inoltre, potuto esercitare il diritto di recesso entro il termine previsto dalla comunicazione e dalla normativa di settore, senza incorrere in costi connessi alla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali.

Tuttavia, tale facoltà non risulta essere stata esercitata.

Pertanto, il mancato esercizio del diritto di recesso nel termine assegnato comporta l’efficacia della rimodulazione tariffaria e la conseguente accettazione della stessa per facta concludentia, con conseguente infondatezza di ogni contestazione relativa alla legittimità della variazione delle condizioni economiche applicate.

Quanto ai reclami che, a dire dell’istante, risulterebbero rimasti inevasi da Tim si precisa che sulla linea non si rileva la presenza di alcun reclamo da parte dell’utente per contestare la manovra tariffaria, né in forma scritta né telefonica.

Unico tracciamento presente a sistema successivo alla presentazione dell’istanza di conciliazione è del 31.03.2026 ed è riferito alla revoca della domiciliazione bancaria.

Infine, in merito alla richiesta formulata dall'istante, volta ad ottenere l'installazione o l'attivazione di una specifica tecnologia di accesso (nella specie, la tecnologia in fibra ottica), esula dalle competenze proprie del procedimento di definizione della controversia.

Il Co.Re.Com., nell'esercizio delle funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), riveste infatti il ruolo di organismo terzo e imparziale deputato alla risoluzione delle controversie tra utenti e operatori, nei limiti delle attribuzioni previste dalla normativa vigente.

Tale organismo non dispone di poteri finalizzati ad imporre all'operatore la realizzazione di interventi infrastrutturali, l'installazione di specifiche tecnologie di rete o la modifica delle caratteristiche tecniche di un servizio al di fuori delle procedure commerciali e tecniche previste dall'operatore stesso.

L'eventuale richiesta di attivazione, migrazione o variazione tecnologica di una linea deve essere necessariamente formulata dall'utente attraverso gli ordinari canali commerciali e di assistenza messi a disposizione dall'operatore, affinché possano essere svolte le necessarie verifiche di fattibilità tecnica, copertura del servizio e compatibilità dell'infrastruttura esistente.

Ne consegue che la pretesa dell'istante di ottenere, nell'ambito del presente procedimento, un provvedimento che imponga a TIM l'attivazione della tecnologia richiesta risulta estranea all'oggetto e alle finalità del procedimento stesso, non rientrando tra le misure che il Co.Re.Com. può disporre nell'esercizio delle proprie competenze.

Alla luce di quanto esposto si conferma pertanto la correttezza dell'operato di TIM e si insite per il rigetto della richiesta avversaria.

Con riserva di produrre l'estratto debitorio ed aggiornare la posizioni contabile-amministrativa dell'istante”.

3. Motivazione della decisione

In primis, va evidenziato come non possono essere oggetto di trattazione nel presente procedimento le richieste di cui ai punti b), c) e d).

Difatti, risultano estranei alla competenza del Corecom l'applicazione di sanzioni, come pure la formulazione di “inviti” e, più, in generale, obblighi di “facere”.

Quanto alla richiesta di cui al punto a), qui intesa, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione in favor utentis, come domanda di storno/rimborso, la stessa viene respinta per i motivi che seguono.

L'istante, che nessuna evidenza ha prodotto a fascicolo al momento della presentazione del formulario GU14, nemmeno ha rilevato o contestato alcunchè rispetto alla ricostruzione fornita nella memoria dell'operatore, pur essendo stato messo in condizione di controdedurre a quanto rappresentato da TIM.

Difatti, nella comunicazione di avvio del procedimento - in atti a fascicolo con protocollo n. 1XXX3 del 08/05/2026 - si notificava, tra l'altro, che

“... mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica...”.

In base a tanto, in assenza di alcun tipo di elemento utile a configurare una condotta illegittima in capo all'operatore, le richieste dell'istante di cui al punto a) non possono trovare accoglimento.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 14/10/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca