

## **COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

Delibera n. 1/2026

Estratto del processo verbale della seduta n. 01 del 29 gennaio 2026

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] / Tim S.p.A. (Kena Mobile)  
GU14/770901/2025

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il vicepresidente

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 Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 *“Norme in materia di comunicazione, di emissione 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 17.08.25 acquisita con protocollo n. 0204369 di pari data;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Posizione dell'istante.**

Nel gennaio 2023, l'utente ha aderito per la sua utenza fissa a un'offerta di Tim comprensiva dei servizi voce, dati e pay TV, con un costo mensile di € 25,00.- per la parte dati e voce (inclusa l'opzione voce gratuita) e di € 19,99.- per la parte streaming, con applicazione dello sconto del 30% riservato ai dipendenti TIM. A fine giugno 2023, aderendo alla proposta di isopensione (accompagnamento alla pensione), è diventato ex-dipendente TIM.

Con la fattura di febbraio 2025, TIM ha comunicato all'istante, a partire dal mese successivo, la revoca dello sconto del 30% risultando ex-dipendente; dal mese di giugno 2025, senza autorizzazione, Tim ha modificato unilateralmente l'offerta, applicando costi non chiari (con presenza di ratei) e superiori a quelli concordati inizialmente.

Riferisce che per la parte streaming, nel corso del contratto, sono arrivate comunicazioni di aumenti gradualmente (da € 19,99.- a € 25,99/mese, su cui calcolare lo sconto), ma per la parte dati non è pervenuta alcuna comunicazione di aumento rispetto ai € 25,00.- mensili sottoscritti. Dalla fattura di luglio 2025 il costo mensile per i servizi voce e dati ammonta a € 35,70.-

Parte istante riporta integralmente la comunicazione presente nella fattura di febbraio 2025: *"COMUNICAZIONE IMPORTANTE- MODIFICA DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DELLA TUA OFFERTA COME EX DIPENDENTE TIM" A partire dalla prossima fattura, non essendo più dipendente TIM, non saranno più applicati gli sconti sulle offerte di linea fissa e sulle offerte TIM VISION di intrattenimento e/o calcio riservate ai dipendenti TIM. Hai tuttavia la possibilità di attivare, su una sola linea telefonica, l'offerta TIM Wife Casa con sconto riservato per te e, se non hai altre offerte TIMVISION attive, solo chiamando il Servizio Clienti 187, potrai richiedere di attivare il servizio TIMVISION gratuito che include film e serie TV per tutta la famiglia. Per scoprire di più su queste promozioni a te riservate chiama il 187 o vieni in Negozio".* L'istante deduce che tale comunicazione rappresenta una semplice informativa sulla cessazione dello sconto del 30% per motivi non meglio specificati e non una comunicazione di recesso del gestore prevista dalle Condizioni Generali di Abbonamento come affermato dalla referente Tim all'udienza di conciliazione dell'11.08.2025 conclusasi con esito negativo.

In relazione alla mancata applicazione dello sconto "dipendente" (variazione delle condizioni economiche), evidenzia che:

- lo sconto è proseguito ben oltre la cessazione del rapporto di lavoro;
- nessun documento contrattuale, incluse le condizioni generali di abbonamento, prevede la sua automatica interruzione con la fine del contratto lavorativo;
- non è applicabile l'art. 12 delle CGA (modifica delle condizioni economiche e/o contrattuali), data la ridotta platea degli utenti oggetto della riduzione e del relativo vantaggio economico per il gestore.

Sulla base di tali premesse, chiede il ripristino immediato dell'offerta originaria (€ 25,00.- voce+dati + € 25,99.- streaming per un totale di € 50,99.-, con applicazione dello sconto del 30% di sconto pari ad €15,29.-) e la rettifica delle fatture. In alternativa conciliativa, accetta l'offerta attuale di € 35,70.- per la voce dati ed € 25,99.- per il servizio streaming per un totale di € 61,69.-

purché gli venga accreditato l'importo di € 1.110.- (mancato sconto 30% su € 61,69.- per 60 mesi) senza ulteriori addebiti.

Quantifica la richiesta di rimborsi/indennizzi nell'importo complessivo di euro 1.110.- (*millecento/dieci*).

## **2. Posizione dell'operatore.**

La convenuta, con memoria depositata in data 16/10/2025, prot. n. 0260116, contesta integralmente la posizione dell'istante e ribadisce la piena correttezza del proprio operato, come già illustrato in sede di conciliazione. Riferisce che nella fattura del mese di febbraio 2025, con pubblicazione sul Telecomnews, allegato alla fattura del mese di febbraio 2025, è stato comunicato ai clienti interessati di limitare lo sconto per gli ex dipendenti pensionati esclusivamente alla linea fissa con l'offerta Tim WIFI CASA, invitandoli a contattare il servizio clienti per variare l'offerta in corso. Gli importi fatturati sono quindi corretti. Eccezionalmente, in quanto sede amministrativa del Corecom, Tim si è resa disponibile a far contattare l'istante dal personale commerciale per un'eventuale variazione dall'attuale offerta Tim Premium Mega a Tim Wifi Casa se d'interesse. La modifica tariffaria è legittima perché comunicata tempestivamente, in conformità all'art. 13 delle Condizioni Generali di Abbonamento Tim (cfr. all.te CGA). Questo articolo prevede che Tim possa modificare unilateralmente le condizioni economiche e contrattuali con almeno 30 giorni di preavviso e diritto di recesso senza penali o costi di disattivazione. Inoltre, Tim rileva l'assenza totale di reclami formali da parte dell'istante entro i termini di scadenza delle fatture, né risultano nei sistemi interni. Le condizioni Generali stabiliscono che le fatture non contestate si intendono accettate. Cita a supporto la Delibera Corecom Puglia n. 22/17, le Sentenze del Tribunale di Milano n. 12054/12 e Tribunale di Roma n. 9292/12 e la Delibera Agcom n. 165/15/CIR. Il reclamo è essenziale come contestazione per l'utente e avviso per il gestore, permettendo verifiche e rimborsi se dovuti; le ricostruzioni dell'istante non hanno alcun valore probatorio.

Alla luce di quanto dedotto, Tim conferma la legittimità della propria fatturazione e chiede il rigetto integrale delle domande avversarie, infondate in fatto e in diritto e non provate.

## **3. Memorie di replica di parte istante**

Con memoria di replica del 16/10/2025, prot. n. 0260116, l'istante contesta il contenuto della memoria difensiva avversaria ribadendo l'illegittimità della modifica unilaterale dell'offerta originaria senza il suo consenso. Riferisce che aveva sottoscritto l'offerta "Tim Premium Dipendenti Mega" (voce+dati) a € 25,00.- mensili, con lo sconto del 30% (€ 17,50.-) non vincolato contrattualmente allo status di dipendente; Tim ha annunciato la cessazione dello sconto via TelecomNews, offrendo una promozione alternativa senza indicare il recesso, ma ha poi imposto unilateralmente "Tim Premium Mega" a € 35,70.- senza comunicazione né contratto, invece degli attesi 25,00.- euro mensili. Detta modifica viola l'art. 12 CGA (non l'art. 13 come sostenuto da Tim), poiché i commi 1-3 non coprono questa casistica per l'esiguità degli importi e la platea degli utenti. Lo sconto è proseguito oltre un anno post-pensionamento e l'istante ha effettuato un reclamo via portale Tim al quale tale gestore ha fornito riscontro. Conclude, riferendo che essendo consapevole che una grande azienda come TIM non può effettuare fatturazioni personalizzate, anche se derivanti da un suo errore nelle comunicazioni, è disponibile ad accettare il rimborso già indicato mantenendo l'offerta più onerosa.

#### 4. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza è ammissibile e procedibile ai sensi dell'art. 14 del Regolamento.

Si precisa che all'udienza di discussione del 05/12/2025 non è stato possibile addivenire ad un accordo tra le parti. Per maggiori chiarimenti è stata richiesta dal responsabile del procedimento la produzione delle fatture emesse nel 2025, salvo quelle già presenti nel fascicolo documentale. Parte istante, in ottemperanza a quanto richiesto, ha prodotto tutte le fatture emesse da Tim nel 2025 (cfr. fatture Tim anno 2025).

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento nei termini di seguito rappresentati.

La controversia verte sulla cessazione, da parte dell'operatore convenuto Tim, dell'offerta "Premium Mega Dipendenti" riservata all'istante – dipendente TIM al momento della sottoscrizione –, a seguito del suo pensionamento. In tale occasione, Tim ha effettuato una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, applicando senza esplicito consenso dell'istante – e in assenza di adesione all'offerta Wifi Casa – la nuova offerta "Tim Premium Mega" con costi mensili superiori (cfr. fatt. luglio, agosto, settembre, ottobre, novembre 2025). Per completezza si riporta la comunicazione inserita nella fattura "febbraio 2025": *"COMUNICAZIONE IMPORTANTE-MODIFICA DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DELLA TUA OFFERTA COME EX DIPENDENTE TIM" A partire dalla prossima fattura, non essendo più dipendente TIM, non saranno più applicati gli sconti sulle offerte di linea fissa e sulle offerte TIM VISION di intrattenimento e/o calcio riservate ai dipendenti TIM. Hai tuttavia la possibilità di attivare, su una sola linea telefonica, l'offerta TIM Wifi Casa con sconto riservato per te e, se non hai altre offerte TIMVISION attive, solo chiamando il Servizio Clienti 187, potrai richiedere di attivare il servizio TIMVISION gratuito che include film e serie TV per tutta la famiglia. Per scoprire di più su queste promozioni a te riservate chiama il 187 o vieni in Negoziato".* (cfr. fatt. n. RD00167288 del 16/02/2025).

Ciò premesso, dall'esame della documentazione è emerso che parte istante nel mese di gennaio 2023 ha sottoscritto l'offerta combinata voce + dati + pay tv "Tim Premium Mega Dipendenti" con un costo mensile di euro 25,00.- (*venticinque/00*) per la parte voce e dati (inclusa l'opzione voce gratuita) ed euro 19,99.- (*diciannove/novantanove*) per la parte streaming (cfr. contratto e sintesi contrattuale prodotta dall'istante).

In tale offerta non è stata indicata alcuna condizione risolutiva o mantenimento del requisito essenziale dello status di dipendente Tim né tanto meno l'operatore convenuto ha prodotto documentazione a supporto della legittima cessazione dell'offerta nel caso in cui venisse meno la condizione di dipendente Tim. L'offerta indicava espressamente il prezzo mensile promozionale di euro 25,00.- (*venticinque/00*) per voce e dati (con opzione gratuita del servizio voce) e di euro 19,99.- (*diciannove/novantanove*) (dal secondo mese in poi) per il servizio Tim Vision, senza menzione esplicita dell'ulteriore sconto del 30% riservato ai dipendenti Tim per l'utilizzo dei servizi digitali come applicato e indicato, successivamente nei dettagli delle fatture (cfr. fatt. marzo 2024, fatt. gennaio 2025, fatt. febbraio 2025, fatt. marzo 2025, fatt. aprile 2025, fatt. maggio 2025).

Dunque, a seguito dell'informativa di modifica delle condizioni contrattuali, in assenza di adesione dell'istante alla prospettata offerta Wifi Casa, dal 10.06.2025 sono stati revocati sia lo sconto del 30% che l'offerta "Premium Mega Dipendenti" e addebitati i costi dell'offerta "Tim Premium Mega" a prezzo pieno, pari ad euro 35,70/mese (*trentacinque/settanta*) oltre a quelli del

servizio Tim Vision pari ad euro 25,99/mese (venticinque/novantanove) (cfr. fatt. luglio 2025, fatt. agosto 2025, fatt. settembre 2025, fatt. ottobre 2025, fatt. novembre 2025).

Orbene, in tema di *ius variandi* si rammenta che ai sensi dell'art. 6 (Modifiche contrattuali) dell'allegato B alla Delibera Agcom n. 307/23/Cons recante "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" e come ulteriormente disciplinato dall'All. 1 al suddetto Regolamento (Modalità per la comunicazione agli utenti finali delle modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso, ai sensi dell'art. 98 septiesdecies, comma 5, del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche) viene dettagliatamente disciplinata la modifica delle condizioni contrattuali con relativa modalità di adempimento da parte del gestore nei confronti dell'utente.

Per una migliore comprensione della normativa citata si riporta, per quanto di interesse al caso de quo, il contenuto dell'art. 6 dell'allegato B alla Delibera Agcom n. 307/23/Cons e l'allegato 1. Nello specifico l'art. 6 citato ut supra stabilisce: " omissis ..2. Gli utenti finali hanno il diritto di recedere dal contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, al momento dell'avvenuta comunicazione di modifiche delle condizioni contrattuali proposte dall'operatore che fornisce servizi diversi dai servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio dell'utente finale, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'utente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale. Gli operatori informano gli utenti finali, con preavviso non inferiore a trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del loro diritto di recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accettano le nuove condizioni. Il diritto di recedere dal contratto può essere esercitato entro sessanta giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali. In caso di recesso completato entro trenta giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, all'utente si applicano le precedenti condizioni contrattuali per il traffico svolto fino alla data della disattivazione della linea. A tal fine l'operatore provvede a stornare o a rimborsare all'utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale. In caso di recesso completato oltre il trentunesimo giorno, si applicano all'utente finale, per il periodo eccedente i primi trenta giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica. ... Omissis .... 4. La comunicazione agli utenti, a sensi del comma 2, deve avvenire secondo le modalità di cui all'Allegato 1 al presente regolamento.

L'allegato 1 al suddetto Regolamento stabilisce quanto segue: "Modalità per la comunicazione agli utenti finali delle modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso, ai sensi dell'art. 98 septiesdecies, comma 5, del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche. 1. Gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare, in maniera semplice e intellegibile per l'utente medio, su supporto durevole agli utenti finali 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 sulle modalità e sul diritto di recedere dal contratto senza penali. Nella medesima comunicazione, gli operatori informano l'utente finale interessato che: a) in caso di recesso dal trentunesimo al sessantesimo giorno, si applicano le nuove condizioni contrattuali a partire dalla data della modifica; b) qualora l'utente finale intenda recedere tramite passaggio ad altro operatore, questo informi l'operatore donante di volerlo fare in ragione della comunicazione di modifica contrattuale. 2. La comunicazione di cui al punto 1. è effettuata, con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti finali e recante la seguente intestazione: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE

*CONDIZIONI DEL CONTRATTO" o similare, con l'invito a verificarne gli ulteriori dettagli tramite link al proprio sito web. 3. Omissis... 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 di recedere dal contratto, o di passare ad altro operatore, senza penali". Ai fini dell'esercizio del diritto di recesso valgono le medesime forme utilizzabili al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto, che devono essere indicate direttamente e comprendere, nel caso di recesso telematico, anche la PEC oltre al webform, nonché i punti vendita e il canale telefonico".*

Dunque gli operatori hanno la facoltà di modificare le proprie offerte sul mercato purché rispettino le condizioni previste a livello normativo/regolamentare di cui sopra.

Tuttavia, nel caso de quo, l'informativa resa da Tim di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali non risulta conforme al dettato normativo di cui sopra, risultando incompleta, non chiara e poco trasparente e soprattutto non essendo stato comunicato in modo esplicito: il termine di efficacia della nuova offerta, la possibilità di esercitare il diritto di recesso ed il relativo termine in caso di mancata accettazione della modifica nonché i nuovi contenuti dell'offerta tanto da non ritenersi efficace nei confronti di parte istante.

In ragione di ciò, l'istanza risulta meritevole di parziale accoglimento, con ripristino in favore della parte istante -fino a nuova e conforme comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali al rapporto dedotto in controversia - delle condizioni economiche previgenti all'aumento dei costi della nuova offerta "Premium Mega" indebitamente applicati a far data dal 10/06/2025. Tim, pertanto, è tenuta ad applicare le condizioni previgenti riferite all'offerta "Premium Mega Dipendenti" con indicazione dei seguenti costi: voce e dati € 17.50/mese (*diciassette/cinquanta*), iva inclusa e al netto dello sconto del 30%, (opzione voce inclusa) e per il servizio Tim Vision Intrattenimento € 18,19/mese (*diciotto/diciannove*), iva inclusa e al netto dello sconto del 30% - servizio che nel corso del rapporto contrattuale ha subito degli aumenti rispetto al prezzo iniziale (v. fatt. maggio 2025 ultima fattura mensile prima della nuova offerta); Tim è tenuta, altresì, previa regolarizzazione amministrativa contabile, a rimborsare/stornare, sulla base di quanto ut supra indicato, a far data del 10/06/2025, gli importi addebitati in eccesso, maggiorati degli interessi legali.

Tutto ciò premesso e per quanto argomentato in fatto e in diritto

### **DELIBERA**

di accogliere parzialmente l'istanza presentata dal sig. [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A. (Kena Mobile) per le motivazioni in premessa.

Tim S.p.A. è tenuta:

a) ad applicare al rapporto dedotto in controversia le condizioni economiche previgenti all'aumento dei costi indebitamente applicati dal 10.06.2025 riferite all'offerta "Premium Mega Dipendenti" con indicazione dei seguenti costi: voce e dati € 17.50/mese (*diciassette/cinquanta*) iva inclusa e al netto dello sconto del 30%, (opzione voce inclusa) e per il servizio Tim Vision Intrattenimento € 18,19/mese (*diciotto/diciannove*), iva inclusa e al netto dello sconto del 30%;

b) previa regolarizzazione amministrativa- contabile, a rimborsare/stornare, a far data del 10/06/2025, sulla base di quanto indicato al punto a), gli importi addebitati in eccesso e maggiorati degli interessi legali.

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](http://www.agcom.it)).

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

Il Presidente  
Mario Trampus

*Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.*