

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 16 /2026

Estratto del processo verbale della seduta n. 7 del 23 luglio 2026

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] /Tim S.p.A. (Kena Mobile) GU14/814036/2026

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il componente

Renato Carlantoni

E' assente:

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”*;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 2026, recante *“Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229”*, di seguito denominato *Codice del Consumo*;

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 16/02/2026 acquisita con protocollo n.0059836 di pari data;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante

L'istante, titolare della linea fissa n. 04 [REDACTED] (voce e ADSL), attiva dal 14/05/2010, lamenta che Tim senza il suo consenso ha attivato sulla stessa la nuova offerta commerciale "Tim FWA Per TE" con conseguente interruzione dei servizi di fonia e internet dal 20/10/2025 e riattivazione in data 23/01/2026 a seguito dell'esecuzione del provvedimento temporaneo d'urgenza avviato il 17/12/2025.

In particolare, parte istante riferisce che in data 09/10/2025, a seguito di un contatto telefonico di natura commerciale da parte del gestore, riceveva comunicazioni via SMS ed e-mail con cui veniva richiesta una sua eventuale conferma all'offerta proposta entro il giorno 11/10/2025. Pur in assenza di tale conferma, in data 10/11/2025, il gestore provvedeva a spedire un pacco contenente materiale non richiesto, recapitato al suo domicilio in data 13/10/2025. L'utente presentava quindi un primo reclamo telefonico 14/10/2025 per segnalare l'invio non richiesto e la mancanza di consenso.

In data 20/10/2025, la linea ADSL e Voce dell'istante veniva interrotta. Dai sistemi del gestore, risultava registrata la mancanza di consenso del cliente alla proposta commerciale che aveva originato l'operazione, circostanza poi confermata telefonicamente da un operatore del servizio clienti in data 14/01/2026. Nel corso del disservizio, l'utente presentava tre reclami formali tramite canali ordinari e PEC, che venivano registrati come gestiti dal sistema informatico dell'operatore, senza tuttavia ricevere riscontri scritti o verbali.

L'istante, in data 03/12/2025 avviava la procedura di conciliazione dinanzi al Corecom ottenendo, in data 17/12/2026, l'adozione di un provvedimento temporaneo di ripristino.

Su indicazione dello stesso gestore, formulata in data 18 dicembre 2025 per presunte problematiche sulla rete fisica di adduzione, veniva coinvolto nel procedimento l'operatore di rete Fibercop S.p.A.. L'intervento tecnico, eseguito in data 23/01/2026, evidenziava l'integrità dell'impianto domestico e della rete di accesso, individuando l'origine del disservizio in un problema di configurazione sulla porta di centrale di TIM. La linea veniva riattivata nella medesima giornata del 23/01/2026, con le medesime caratteristiche tecniche e contrattuali precedenti all'interruzione del 20 ottobre 2025 determinando una durata complessiva del disservizio pari a 95 giorni, di cui 36 successivi all'emanazione del provvedimento d'urgenza (cfr. istanza e all. intervento Intervento_apertura_udienza_260129)

Il ricorrente, in data 07/01/2026 formulava, nella procedura di conciliazione, una richiesta istruttoria volta a conoscere le specifiche tecniche e amministrative della disattivazione cui non seguiva alcun riscontro dal gestore.

L'istante lamenta la perdita di circa 37 ore – sottratte alle ferie e al lavoro per monitorare il disservizio, redigere la documentazione istruttoria e gestire la controversia a causa della condotta imputabile al gestore.

Richiamate le quantificazioni economiche dettagliate e documentate agli atti, il ricorrente rimette la controversia alla valutazione di questa Autorità ai fini della determinazione degli indennizzi e delle somme spettanti in relazione alla durata del disservizio, alla omessa gestione dei reclami e alla condotta complessiva del gestore.

L'istante, sulla base di tali premesse, richiamandosi anche all'allegato prodotto nel corso della procedura di conciliazione UG/795828/2025 (cfr. prot. d.d. 29/01/2025 n. 0029229), chiede:

a) la riattivazione dei servizi di linea voce e ADSL originaria, attiva dal 14/05/2010, alle medesime condizioni antecedenti alla cessazione del 20/10/2025, con copia del contratto (già ottenuta) e l'applicazione di un costo mensile uguale o inferiore a quello storico;

b) il rimborso/riconoscimento di un indennizzo per l'interruzione totale dei servizi voce e ADSL per un totale di 95 giorni (fino al 23/01/26) per un importo complessivo di € 1.425,00.- di cui € 926,25.- (95 gg x 9,75) per la linea voce e € 498,75.- per dati (€ 95gg x 5,25) (come da richiesta aggiornata in termini economici);

c) il riconoscimento di un indennizzo autonomo per il tempo perso nella gestione del disservizio in considerazione delle attività istruttorie svolte e dei permessi lavorativi richiesti. Nella richiesta di aggiornamento indica: € 300,00.- a titolo di danno morale, €925,00.- per il tempo perso gestione disservizio (EGE) (37 h x 25/h), € 240,00.- per l'aggravamento per mancata ottemperanza del provvedimento GU5/798828/2025;

d) lo storno delle fatture emesse nei mesi di ottobre, novembre, dicembre 2025 e gennaio 2026, relative al periodo di indisponibilità dei servizi;

e) il ritiro a domicilio, a cura e spese del gestore, dei dispositivi o materiali inviati in assenza di valida richiesta contrattuale;

f) la richiesta al gestore di fornire indicazioni specifiche in merito a data, ora, motivazione contrattuale o amministrativa, nonché ai soggetti materiali esecutori dell'interruzione della linea.

Quantifica i rimborsi/indennizzi nell'importo complessivo di € 3.340,00.- (tremilatrecentoquaranta).

2. Posizione dell'operatore.

L'operatore convenuto, con memoria difensiva del 31/03/2026, prot. n. 0125246, deduce la legittimità del proprio operato, sostenendo che in data 09/10/2025 l'utente ha aderito alla conversione della linea da tecnologia RTG+ADSL a FWA (eseguita il 20/10/2025). Rappresenta, altresì, la gestione di molteplici segnalazioni tecnico-commerciali nel trimestre ottobre-dicembre 2025, tra cui un ordine di "*Conversione Inversa da FWA*" emesso il 17/12/2025 e successivamente annullato a seguito di rinuncia del cliente, transitato nel frattempo ad altro operatore. Riferisce che il servizio di fonia è stato ripristinato in data 23/01/2026, mentre per quello dati (Alice 7M) è stato emesso un ordine in data 02/02/2026, eseguito in data 04/02/2026.

Sotto il profilo amministrativo, evidenzia che, alla data del 25/03/2026, risulta a carico dell'istante un insoluto di € 169,16.-.

La convenuta conclude chiedendo il rigetto integrale delle domande avversarie.

3. Memoria di replica di parte istante.

Con memoria di replica del 16/04/2026, prot. n. 0144373, l'istante respinge integralmente le deduzioni di parte avversa e si richiama alla documentazione depositata nei procedimenti attivati (conciliazione UG/795828/2025, provvedimento temporaneo GU5/798828/2025 e definizione GU14/814036/2026), evidenziando quanto segue.

Nega di aver mai autorizzato il passaggio alla tecnologia FWA e afferma che l'interruzione dei servizi voce e ADSL (dal 20/10/2025) è avvenuta in via del tutto unilaterale; ribadisce che le richieste di storno e indennizzo sono quelle analiticamente indicate nel formulario di definizione.

Richiama i reclami scritti e le registrazioni audio in atti (del 07/11/2025 e 14/01/2026) in cui gli stessi operatori telefonici di Tim ammettevano l'assenza di consenso e qualificavano l'accaduto come un errore interno. Si precisa che in data 23/01/2026 è stata comunicata la riattivazione dei servizi voce e dati e che, in data 29/01/2026, sono state evidenziate criticità di funzionamento sulla linea dati, poi risolte in data 30/01/2026.

Eccepisce l'infondatezza delle annotazioni interne di TIM relative a un presunto rifiuto della riconversione, alla rinuncia alla linea, al passaggio a un gestore alternativo o a contatti telefonici con il coniuge, ritenendole smentite documentalmente e logicamente dall'inattività della linea.

L'istante rimette quindi la decisione al Corecom sulla base degli elementi oggettivi del fascicolo.

4. Procedimento istruttorio.

All'esito dell'udienza di discussione del 03/06/2026, conclusasi con verbale di mancato accordo, si procedeva alla seguente verbalizzazione: *“parte istante riferisce che il servizio è stato ripristinato con adsl con nuova offerta giusto contratto prodotto nel fascicolo documentale ed evidenzia la corretta fatturazione per il mese di aprile 2026 ma con la fattura del mese di maggio 2026 sono stati addebitati costi del servizio già fatturati nella precedente fattura, il tutto come risulta da quanto allegato. Parte istante si rimette alla decisione del Corecom”*.

5. Motivazione della decisione.

In via preliminare.

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

In ordine alla domanda formulata da parte istante di cui al punto a), volta ad ottenere il ripristino delle linee originarie sia per il servizio voce sia per la connessione dati con tecnologia ADSL (attive sin dal 14/05/2010), alle medesime condizioni contrattuali ed economiche antecedenti alla cessazione del 20/10/2025, si dichiara la cessazione della materia del contendere.

Dalla documentazione in atti emerge, infatti, che a seguito del formale ripristino delle utenze (avvenuto in data 23/01/2026 per la linea voce e in data 30/01/2026 per la linea dati ADSL), la parte istante ha liberamente aderito alla nuova proposta commerciale denominata “Premium Base”, confermando così il pieno soddisfacimento delle proprie pretese (cfr. CGC Premium Base, memoria integrativa parte istante).

Con riferimento alla doglianza formulata dall'istante nel corso del procedimento - concernente l'applicazione nella fattura di maggio 2026 di condizioni economiche diverse da quelle pattuite e la doppia fatturazione di costi per il medesimo periodo sia nella fattura di aprile 2026 che in quella di maggio 2026, relativamente offerta “Premium Base” - si precisa quanto segue.

Trattasi di esame e valutazione che ha per oggetto elementi di fatto estranei al presente contenzioso, i quali non sono stati precedentemente sottoposti al necessario tentativo di conciliazione.

Per tale ragione, questo Corecom non può entrare nel merito né sindacare i suddetti addebiti in questa sede. Resta ferma, pertanto, la facoltà per la parte istante di promuovere, se del caso, un autonomo e specifico tentativo di conciliazione per la tutela delle proprie ragioni.

Sulla richiesta formulata sub c) con la quale parte istante richiede il riconoscimento di un risarcimento per il tempo perso nella gestione del disservizio, ivi compresa la richiesta di ristoro del danno morale, si osserva quanto segue.

In conformità alle Linee Guida dell'Autorità, in materia di risoluzione delle controversie (cfr. art. III.1.3, "Istanza di risarcimento danni", Delibera AGCOM n. 276/13/CONS), le istanze formulate dagli utenti devono essere interpretate secondo il principio del *favor utentis* e in base al loro significato più logico e sostanziale, prescindendo dal *nomen juris*. Pertanto, la domanda di ristoro avanzata dall'istante - ancorché giuridicamente qualificata come risarcimento del danno e risultando strettamente collegata ai disservizi subiti dall'utente nel caso *de quo* - viene riqualificata in questa sede come richiesta di indennizzo per le fattispecie disciplinate dal Regolamento sugli indennizzi, che verranno puntualmente ravvisate nel corso del presente contenzioso, come meglio precisato nel merito.

Nel merito

La *res controversa* verte principalmente sulla lamentata attivazione di un profilo commerciale non richiesto (comportante una modifica unilaterale della tecnologia di connettività) e sulla contestuale e indebita interruzione della linea originaria (voce e dati) da parte del gestore Tim.

Alla luce delle risultanze istruttorie, le ulteriori richieste formulate dall'istante sub b), d) ed e), da trattarsi congiuntamente, sono meritevoli di accoglimento nei termini e per i profili indennitari di seguito precisati.

Risulta dagli atti che, in data 09/10/2025, l'istante è stato contattato telefonicamente dal Servizio Clienti di Tim. Nella medesima giornata, tale società ha dapprima richiesto via e-mail la conferma dell'ordine – da effettuarsi entro il termine dell'11/10/2025- e, successivamente, trasmesso copia dell'ordine n. KRX[REDACTED] associato all'offerta "Tim FWA Per TE" (cfr. e – mail di conferma e riepilogo ordine del /10/2025).

In data 13/10/2025, pur in assenza di una formale conferma o accettazione da parte dell'utente, quest'ultimo riceveva presso la propria abitazione un pacco inviato da Tim che non apriva.

In relazione alle molteplici segnalazioni telefoniche inoltrate dall'istante, nel fascicolo di causa risultano prodotti meri *screenshot* tratti dall'applicazione My Tim, attestanti i soli contatti o la mera apertura dei *ticket* ma privi del reale contenuto delle conversazioni. L'unico effettivo riscontro documentale circa la contestazione dell'attivazione dell'offerta commerciale non richiesta e della correlata interruzione dei servizi (del 20/10/2025) è costituito, pertanto, dal reclamo trasmesso a mezzo PEC in data 21/10/2025 (cfr. PEC del 21/10/2025 e screenshot attestante la presentazione delle segnalazioni).

A seguito del deposito dell'istanza di provvedimento temporaneo, avvenuto in data 17/12/2025, il servizio voce veniva ripristinato in data 23/01/2026 mentre la connettività dati in tecnologia ADSL veniva riattivata in data 30/01/2026; tali tempistiche di ripristino risultano confermate dallo stesso ricorrente (cfr. istanze UG/795828/2025 e GU5/798828/2025).

Il gestore, comunque, a seguito dell'apertura del rapporto contrattuale relativo all'offerta "TIM FWA Per Te", procedeva all'addebito dei corrispondenti costi di attivazione e canone (cfr. fatt. n. RD [REDACTED] 73 del 16/11/2025, n. RD [REDACTED] 94 del 16/12/2025, n. RD [REDACTED] 68 del 16/01/2026 e n. RD [REDACTED] 29 del 16/02/2026), fatturando successivamente anche quelli relativi alla nuova offerta "Premium Base", attivata nel corso della procedura d'urgenza (cfr. GU5/798828/2025)."

Nonostante il fermo e tempestivo disconoscimento operato dall'istante, la società Tim si è limitata ad asserire che l'utente avesse aderito, in data 09/10/2025, a una proposta di conversione tecnologica da profilo "RTG+ADSL" a "FWA" (eseguita poi in data 20/10/2025), disponendo altresì la spedizione del dispositivo "Modem FWA Indoor" sul presupposto di una preventiva accettazione telefonica (autocertificazione istante d.d. 13/11/2025, memoria difensiva convenuta, ordine n. KR XK3A2JHERA d.d. 09/10/2025).

In forza del regime di responsabilità contrattuale ex art. 1218 c.c. e in applicazione del principio generale del riparto dell'onere della prova ex art. 2697 c.c., gravava interamente sull'operatore l'onere di dimostrare la legittima instaurazione del vincolo contrattuale, esibendo la prova certa e documentale della volontà negoziale del cliente. Di contro, l'operatore si è limitato a riportare il contenuto di talune schermate estratte dai propri sistemi gestionali per confermare la richiesta di conversione di tecnologia; atti interni e unilaterali, privi di autonoma efficacia probatoria e inidonei a supplire alla mancanza del consenso, così come lo è la mera produzione dell'ordine di attivazione dell'offerta.

Sotto il profilo strettamente normativo, l'operato del gestore integra una palese fornitura di servizi non richiesti, fattispecie vietata dalla disciplina a tutela del consumatore nei contratti a distanza. Ai sensi dell'art. 66-*quinquies* del Codice del Consumo, il consumatore è espressamente esonerato da qualsiasi prestazione corrispettiva in caso di forniture non richieste, fermo restando che l'assenza di risposta o l'inerzia non possono mai interpretarsi come assenso.

Inoltre, trattandosi di negoziazione telefonica, l'art. 51, commi 6 e 7, del medesimo Codice e i precetti di cui alla Delibera Agcom n. 520/15/Cons (recante gli Orientamenti per la conclusione per telefono dei contratti) impongono che: il professionista confermarci l'offerta al consumatore, il quale rimane vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto anche mediante documento informatico sottoscritto con firma elettronica. Tale conferma può essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su supporto durevole. In ogni caso il consenso non è valido se il consumatore non ha preliminarmente confermato la ricezione del documento contenente tutte le condizioni contrattuali trasmesse su supporto cartaceo o altro supporto durevole disponibile e accessibile. Il professionista deve infine fornire al consumatore la conferma del contratto concluso su un mezzo durevole, entro un termine ragionevole dopo la conclusione del contratto a distanza e al più tardi al momento della consegna dei beni o prima che l'esecuzione del contratto abbia inizio.

Tale quadro normativo trova oggi un definitivo sbarramento e aggiornamento nella recente Delibera AGCOM n. 307/23/CONS, il cui Regolamento, all'art. 4, comma 6, impone al gestore l'obbligo inderogabile di fornire preliminarmente la sintesi contrattuale e di raccogliere un'accettazione esplicita, tracciabile e consapevole prima di procedere all'attivazione di nuove offerte, pena l'inefficacia del contratto.

L'arbitraria attivazione risulta, altresì, in netto contrasto con l'art. 80, comma 5, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il quale pone in capo ai fornitori di servizi accessibili al pubblico un inderogabile obbligo di protezione, trasparenza e vigilanza sui propri flussi gestionali, prescrivendo l'adozione di ogni misura necessaria a prevenire ed evitare l'attivazione di prestazioni in assenza di un vincolo contrattuale consapevolmente e liberamente concluso dall'utente finale.

Del resto, lo stesso operatore del Servizio clienti Tim, ha confermato all'istante l'assenza di un valido consenso alla conversione di tecnologia in FWA (cfr. registrazione audio d.d. 07/11/2025).

La totale assenza di prova circa la formazione del consenso, con la conseguente interruzione dei servizi dipesa da motivi tecnici imputabili esclusivamente al gestore, determina l'inefficacia *ab origine* del vincolo negoziale e priva di causa giustificativa qualsiasi pretesa economica di Tim. Ne consegue, in accoglimento delle richieste sub d) ed e) il diritto dell'istante al rimborso/storno integrale di tutti i costi addebitati per l'offerta "Tim FWA Per TE" a partire dal loro primo addebito sino alla definitiva chiusura del relativo ciclo di fatturazione, con regolarizzazione della posizione amministrativa contabile. Relativamente al dispositivo "Modem FWA Indoor" recapitato all'utente, quest'ultimo è tenuto a metterlo a disposizione della società convenuta, che dovrà provvedere al ritiro a propria cura e spese.

Come indicato in via preliminare, riqualificata la domanda di risarcimento del danno, l'istante ha diritto alla liquidazione dell'indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto ai sensi dell'art. 9, comma 2, del citato Regolamento, configurandosi nella fattispecie in esame un'arbitraria modifica unilaterale della tecnologia di connettività (nello specifico, migrazione forzata da rete in rame ADSL a sistema FWA).

Ai fini della delimitazione del periodo indennizzabile, in stretta conformità al disposto dell'art. 13, comma 1, del medesimo testo regolamentare, si assume quale *dies a quo* il giorno 21/10/2025 (data presentazione reclamo) e quale *dies a quem* il giorno 23/01/2026 (esecuzione ordine di conversione inversa da FWA) per un totale di 94 giorni da moltiplicare per il parametro giornaliero di € 2,50.- (*due/cinquanta*).

Tim S.p.A. dovrà provvedere al pagamento in favore di parte istante dell'importo complessivo di € 235,00.- (*duecentotrentacinque*) (94 x 2,50.-), oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo.

Parte istante ha, altresì, diritto alla liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione dei servizi originariamente attivi (fonia e ADSL) ai sensi dell'art. 6, comma 1, del medesimo Regolamento che prevede un indennizzo di € 6,00.- al giorno per ogni servizio.

Ai fini della quantificazione, attesa la differente tempistica di riattivazione dei servizi ottenuta in via d'urgenza (procedimento GU5/798828/2025), il computo dei giorni indennizzabili deve essere così articolato: per il servizio di fonia, dal distacco della linea (20/10/2025) sino all'effettivo ripristino (23/01/2026), per complessivi 95 giorni di disservizio; per il servizio dati in tecnologia ADSL, dal medesimo distacco (20/10/2025) sino alla riattivazione del profilo internet (30/01/2026), per complessivi 102 giorni. Sul *dies a quem* si precisa che è lo stesso istante ad aver dichiarato che in data 30/01/2025 il servizio di connettività ADSL era funzionante seppur parte convenuta ha dichiarato che l'ordine di attivazione è stato evaso in data 04/02/2026.

Tim S.p.a. dovrà provvedere alla liquidazione in favore dell'istante dell'importo complessivo di € 1.182,00.- (*millecentottantadue*) pari alla somma di € 570,00.- (*cinquecentosettanta*) (95 x 6) ed € 612,00.- (*seicentododici*) (102 x 6), oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo.

Da ultimo, in ordine alla doglianza inerente all'omesso riscontro al reclamo con PEC del 21/10/2025, si rileva come -in conformità ai consolidati orientamenti applicativi dell'AGCOM - la relativa voce indennitaria debba ritenersi assorbita nelle più ampie tutele già liquidate ai sensi del combinato disposto degli artt. 9, comma 2, e 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. Posto che l'omessa risposta dell'operatore scaturisce dal medesimo alveo fattuale e cronologico legato all'attivazione arbitraria e alla contestuale interruzione della linea, la liquidazione autonoma di tale indennizzo determinerebbe un'inammissibile duplicazione indennitaria a fronte del medesimo

evento lesivo. La condotta omissiva di Tim concorre, pertanto, a qualificare la gravità del comportamento del gestore, trovando adeguato e definitivo ristoro nell'accoglimento delle suesposte voci principali.

Per quanto concerne la richiesta formulata dall'istante sub f), volta a ottenere dettagliate informazioni circa la data, l'ora, la motivazione contrattuale o amministrativa, nonché i soggetti materiali esecutori del distacco della linea, questo Comitato ritiene la domanda astrattamente fondata sotto il profilo del diritto alla trasparenza e all'accesso informativo contrattuale. Tuttavia, poiché la resistente è rimasta inerte e non ha assolto a tale onere informativo e probatorio, la fondatezza di tale istanza non può tradursi in un tardivo ordine di esibizione documentale, privo ormai di utilità pratica per l'utente a fronte di una linea già cessata e successivamente riattivata od ancora ad un indennizzo non disciplinato a livello regolamentare.

Detta violazione informativa si converte, per l'effetto, nella piena qualificazione di illegittimità dell'attivazione dell'offerta commerciale e nell'interruzione della linea originaria; pertanto, l'esame di tale domanda deve ritenersi accolto e assorbito nella statuizione di condanna del gestore al pagamento degli indennizzi per interruzione totale del servizio, configurandosi la mancata evasione della richiesta quale ulteriore indice dell'arbitrarietà del comportamento dell'operatore.

Da ultimo, con riferimento alla doglianza formulata dall'istante nel corso del procedimento - concernente l'applicazione nella fattura di maggio 2026 di condizioni economiche diverse da quelle pattuite e la doppia fatturazione di costi per il medesimo periodo sia nella fattura di aprile 2026 che in quella di maggio 2026, relativamente alla nuova offerta commerciale "Premium Base" - si precisa quanto segue.

Trattasi di esame e valutazione che ha per oggetto elementi di fatto estranei al presente contenzioso, i quali non sono stati precedentemente sottoposti al necessario tentativo di conciliazione.

Per tale ragione, questo Corecom non può entrare nel merito né sindacare i suddetti addebiti in questa sede. Resta ferma, pertanto, la facoltà per la parte istante di promuovere, se del caso, un autonomo e specifico tentativo di conciliazione per la tutela delle proprie ragioni.

Per quanto argomentato in fatto e in diritto

DELIBERA

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

- 1) dichiara la cessazione della materia del contendere sulla richiesta formulata sub a) di parte istante volta alla riattivazione dei servizi di linea voce e ADSL originaria, attiva dal 14/05/2010, alle medesime condizioni antecedenti alla cessazione del 20/10/2025 l'applicazione di un costo mensile uguale o inferiore a quello storico;
- 2) accertata l'inefficacia *ab origine* del relativo vincolo negoziale, dichiara l'illegittimità dell'attivazione dell'offerta commerciale "Tim FWA Per TE" sulla linea intestata alla parte istante;
- 3) ordina il rimborso/storno integrale dei costi addebitati da Tim S.p.A. per l'offerta "Tim FWA Per TE" a partire dal primo addebito e fino alla fine del relativo ciclo di fatturazione per tale offerta, con regolarizzazione della posizione amministrativa contabile;
- 4) dispone che il "Modem FWA Indoor" sia messo dall'istante a disposizione di Tim S.p.A., per il successivo recupero da eseguirsi a cura e spese esclusive della società convenuta;

- 5) condanna Tim S.p.A. al pagamento in favore dell'istante dell'importo di complessivo di euro 1.182,00.- (*millecentottantadue*) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati ai sensi dell'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, e dell'importo complessivo di euro 235,00.- (*duecentotrentacinque*) a titolo di indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto, ai sensi dell'art. 9, comma 2, del medesimo Regolamento, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza sino 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 sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.