

**DELIBERA N.25**

**XXX/ TIM SPA  
(GU14/751693/2025)**

**Il Co.re.com Abruzzo**

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 05/11/2025

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 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA l'istanza di XXX del 10/05/2025 acquisita con protocollo n. 0115793 del 10/05/2025;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

## **1. La posizione dell’istante**

L’istante contesta quanto di seguito: *“Sono cliente TIM per la linea fissa. In passato avevo già subito un aumento da € 29,90 a € 32,80 e avevo avviato un ricorso tramite ConciliaWeb. Ora, a distanza di pochi mesi, mi ritrovo con un nuovo aumento, portando il canone a € 35,70. Inoltre, ho pagato per intero il costo del modem/router fornito da TIM, pari a € 280, a rate. Ora che ho terminato i pagamenti, l’aumento del canone sembra finalizzato proprio a compensare la fine delle rate, cosa che considero gravemente scorretta e lesiva dei miei diritti di consumatore. Non ho ricevuto alcuna comunicazione chiara e tempestiva, né sono stato messo nelle condizioni di oppormi o valutare alternative. Inoltre ho stipulato con TIM un contratto che prevedeva un importo mensile di € 24,90 per il servizio internet e € 5,00 mensili per il modem per 48 mesi, per un totale di € 29,90 al mese. In data maggio 2021 ricevo una fattura di € 245,00 relativa a un modem mai ordinato. Provvedo a contestare l’addebito.*

*Nonostante il contratto prevedesse €29,90, mi viene applicata la cifra di €32,80, accettata sotto riserva, in attesa di risoluzione del contenzioso aperto allora presso il Corecom, concluso con mancato accordo. In data 25/10/2021 mi viene applicato un costo di € 3,90 per elenco telefonico mai richiesto né ricevuto, contestato e poi stornato. In data 21/11/2022 noto un ulteriore aumento rispetto al contratto originario. In data 21/05/2024 mi viene addebitato un ulteriore importo di €5,00, che ho contestato e non accettato. Dopo aver terminato il pagamento delle 48 rate del modem, il mio importo mensile avrebbe dovuto tornare a € 24,90 (come pubblicizzato per le nuove utenze), invece è aumentato ulteriormente a €35,70, superiore perfino al costo complessivo di quando pagavo il modem. Segnalo che, mentre vengono applicati aumenti ai clienti già acquisiti, TIM propone nuove offerte pubblicitarie a € 24,90 ai nuovi utenti, creando così una disparità”.*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. Il rimborso di eventuali somme eccedenti già versate
- ii. Il ripristino del canone precedente (32,80 euro);
- iii. Il blocco di ulteriori aumenti arbitrari;
- iv. Un richiamo formale a TIM per la reiterazione di pratiche commerciali scorrette e opache.

Allega:

- Copia della fattura n. RP00745621 del 16/05/2021 dell'importo di € 254,90;
- . Copia della fattura n. RP01481475 del 16/11/2024 dell'importo di € 36,13;
- Copia della fattura n. RP00377322 del 16/03/2025 dell'importo di € 32,80;
- Copia della fattura n. RP00521614 del 16/04/2025 dell'importo di € 35,70;

Ai fini dell'esauritiva conoscenza di elementi utili all'istruttoria dell'istanza di definizione *de qua*, in data 12/05/2025 il Corecom adito ha formalmente chiesto alla parte istante di integrare il fascicolo documentale con l'allegazione di: 1. copia del contratto stipulato con Fastweb Spa o, in subordine, della lettera di riepilogo delle condizioni economiche; 2.

estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i costi fatturati e relative attestazioni di avvenuta ricezione. Detta richiesta, tuttavia, rimaneva inevasa dalla parte istante.

2. **La posizione dell'operatore** L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *“Le contestazioni e richieste dell'istante sono infondate per i seguenti motivi. Gli aumenti contestati dall'istante sono stati di volta in volta regolarmente e tempestivamente comunicati nei termini di legge sulle fatture. In particolare nella fattura di marzo 2023 ove è stato comunicato l'aumento dal 1 maggio di € 5,00 con contestuale sconto di pari importo per l'acquisto rateale del modem. Inoltre, sulla fattura di Maggio 2023 è presente l'aumento del canone ma come indicato sulla fattura Marzo 2023 è stato applicato uno sconto di € 5,00. Sulla fattura di Febbraio 2024 è presente comunicazione sulla modifica delle condizioni economiche relativa all'offerta attiva sulla linea telefonica dell'importo di € 2,90 iva inclusa. Dalla fattura Aprile 2024 è stato poi applicato il preannunciato aumento. Sulla fattura Febbraio 2025 è presente la comunicazione sulla modifica delle condizioni economiche relativa all'offerta attiva sulla linea telefonica con aumento di € 2,90 al mese. Sulla fattura di Aprile 2025 è stato poi applicato il preannunciato aumento. Ciò detto, va poi evidenziato che non risultano reclami inoltrati dall'istante in ordine ai predetti aumenti. Le sue contestazione e richieste – ivi compresa quella di un generico indennizzo di Euro 500 e quella (singolare) di “un richiamo formale a TIM per la reiterazione di pratiche commerciali scorrette e opache” non sussistendo comunque alcuna pratica scorretta dell'esponente – sono totalmente infondate e pretestuose.*

Allega:

- Copia della fattura n. RP00319517 del 16/03/2023 dell'importo di € 29,90;
- Copia della fattura n. RP00633146 del 16/05/2023 dell'importo di € 29,90;
- Copia della fattura n. RP00484692 del 16/04/2024 dell'importo di € 32,80;
- Copia della fattura n. RP00167619 del 16/02/2025 dell'importo di € 32,80;
- Copia della fattura n. RP00521614 del 16/02/2025 dell'importo di € 35,70.

### **3. Le repliche dell'istante**

L'istante non si è avvalso della facoltà prevista dall'art. 16, comma 2 , del Regolamento di presentare dichiarazioni e/o documentazione a sostegno delle richieste introdotte nel presente atto.

### **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le ragioni di seguito specificate.

Nel caso di specie l'istante contesta l'ingiustificato aumento degli importi fatturati dall'operatore convenuto in relazione al contratto del servizio relativo all'utenza telefonica numero 0863/xxx e in ragione di questo richiede di procedere al rimborso delle somme eccedenti pagate, al ripristino delle condizioni contrattuali previgenti, al blocco di eventuali aumenti ed all'effettuazione di un richiamo formale a TIM per la reiterazione di pratiche commerciali scorrette.

Relativamente alla richiesta di rimborso delle somme eccedenti gli importi contrattualmente previsti e del ripristino delle condizioni contrattuali previgenti al contratto attualmente in essere si specifica quanto segue.

L'istante sul punto ha dichiarato di avere subito costanti e progressivi aumenti senza avere ricevuto comunicazioni chiare e tempestive da parte del gestore convenuto e senza essere messo dallo stesso nelle condizioni di poter valutare soluzioni alternative.

Nello specifico ha dichiarato di avere sottoscritto il contratto per il pagamento della somma totale di € 29,90 e di avere subito nel corso degli anni 2021 e 2022 l'aumento dello stesso ad € 32,90 ed a partire dall'anno 2024 la richiesta di pagamento della somma di € 35,70. Lo stesso ha dichiarato di avere già sottoposto le doglianze sollevate nel presente atto in precedenti tentativi di conciliazione esitati con mancato accordo senza precisarne numero data ed anno di inserimento nel sistema telematico di gestione delle controversie.

L'operatore convenuto, al contrario, ha dichiarato di avere tempestivamente comunicato gli aumenti applicati nel corso del rapporto contrattuale in atto e nello specifico di avere indicato nella fattura del mese di marzo 2023 l'aumento a far data dal mese di maggio del 2023 di € 5,00 con contestuale sconto del costo del modem, di avere successivamente effettuato un ulteriore aumento di € 2,90 annunciandolo nella fattura di febbraio 2024 con applicazione dal mese di aprile 2024 e in ultimo di avere comunicato nella fattura di febbraio 2025 un ulteriore aumento di € 2.90 al mese.

Dall'esame della documentazione inserita nel fascicolo della presente istanza risulta la presenza delle fatture inserite dalla parte istante relative ai pagamenti effettuati nel corso degli anni 2023 e 2024 atte a testimoniare l'aumento del canone richiesto dall'operatore e nelle memorie dell'operatore sono state riportate le comunicazioni di aumento e la copia delle fatture complete della comunicazione di aumento.

Sul punto, inoltre, a seguito del richiamo effettuato dalla parte istante a precedenti tentativi di conciliazione inseriti nei confronti di Tim e nello specifico dall'esame del fascicolo documentale dell'istanza Ug/684818/24 risultano essere state inserite dall'istante le fatture in cui è presente la comunicazione di modifica unilaterale del contratto ( fattura n. RP00319517 del 16/03/2023 e fattura n.: RP00185685 del 16/02/2024) che la stessa, al contrario, asseriva di essere avvenuta senza poter essere messo in condizione di poter intraprendere soluzioni alternative.

Dalla disamina effettuata sulla piattaforma telematica Conciliaweb risulta, infatti, che l'istante ha presentato nel corso degli anni 2021, 2022 ed infine nel 2024 tre differenti istanze di tentativo di conciliazione.

In data 07/07/2021 è stato depositato il tentativo di conciliazione Ug/440074/2021, esitato con verbale di accordo tra le parti il 06/08/2021, in cui l'istante, a seguito della sottoscrizione del contratto nel 2020 lamentava, tra le altre cose, l'addebito della somma di € 34,90 al posto della somma di € 29,90 concordata in sede di sottoscrizione contrattuale. Il 21/11/2022 è stato inserito in Conciliaweb il procedimento Ug/566715/2022 esitato con mancato accordo in data 15/12/2022, in cui evidenziava l'aumento delle fatture dall'importo di € 29,90 ad € 36,57 ed infine il procedimento Ug/681418/2024 presentato in data 21/05/2024, esitato con mancato accordo in data 06/06/2024, in cui segnalava l'illegittimità dell'aumento dell'importo delle fatture emesse dal gestore convenuto dalla somma di € 29,90 ad € 32,80, allegando le fatture RP00319517 del 16/03/2023 e RP00185685 del 16/02/2024 in cui erano riportate le informazioni in ordine all'aumento che sarebbe stato praticato dal mese di aprile 2024.

Pur non volendo entrare nel merito della scelta rimessa all'autonomia dell'istante di poter procedere alla presentazione delle istanze di definizione già a seguito dei mancati accordi dei tentativi di conciliazione presentati negli anni 2022 e 2024 senza dovere attendere l'anno 2025 per presentare una ulteriore istanza e la richiesta di definire la reiterata problematica delle modifiche unilaterali del contratto da parte dell'operatore convenuto, non si può nondimeno non tener conto della previsione contenuta nell'art. 6, comma 4 dell'allegato A alla Delibera 194/23/Cons che dispone che:” *Il tentativo di conciliazione non è proponibile se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 3, comma 2, ovvero dinanzi a un organismo ADR ai sensi dell'articolo 2, comma 1-bis, fatti salvi i casi in cui l'esperimento del tentativo di conciliazione sia stato disposto dall'Autorità giudiziaria*”.

Pertanto le richieste di rimborso delle maggior somme richieste nel corso dell'anno 2022 e nelle fatture emesse dopo l'emissione delle fatture del 16/03/2023 e dopo il 16/02/2024 essendo state oggetto di tentativi di conciliazione Ug/566715/2022 ed Ug/681418/2024 non possono essere oggetto di valutazione del procedimento in esame in

osservanza del principio del “ ne bis in idem” sancito dal citato articolo 6, comma 4, del Regolamento.

Relativamente alla richiesta di procedere al ripristino delle condizioni precedenti si precisa quanto segue.

L’Allegato 1 alla Del. 519/15/CONS, dedicato alle “*Modalità per la comunicazione agli utenti di modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso, ai sensi dell’art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche*”, stabilisce che: “1. *Gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare agli utenti 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 sul diritto di recedere dal contratto senza penali. 2. La comunicazione in fattura è effettuata tramite avviso separato dalle eventuali ulteriori comunicazioni, con caratteri tali da richiamare l’attenzione degli utenti e recante la seguente intestazione: “COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO” o similare. 3. In ogni caso, la comunicazione avviene anche tramite pubblicazione da parte dell’operatore di apposita informativa presso i punti vendita e sul proprio sito web, con avviso in home page. 4. 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 [OVVERO entro tale data SE GIA’ INDICATA LA DATA DI ENTRATA IN VIGORE DELLA MODIFICA] di recedere dal contratto, o di passare ad altro operatore, senza penali”.*

Ciò premesso, pertanto, le comunicazioni inerenti alla modifica delle condizioni contrattuali dell’offerta fissa relativa all’utenza n. 0863/xxx – a partire dal mese di maggio 23 e poi dal mese di aprile 2024 , fornite dal gestore convenuto al Sig. Palma all’interno delle fatture n. RP00319517 del 16/03/2023 e RP00185685 del 16/02/2024 , nel rispetto del termine di preavviso di 30 giorni e con indicazioni puntuali e ben in evidenza in ordine a tempi e modalità per l’eventuale recesso o migrazione senza penali e costi di disattivazione, risultano a tutti gli effetti rispondenti alla disciplina di cui alla Del. 519/18/CONS.

Per tutto quanto sin qui precisato, la richiesta di procedere al ripristino delle precedenti condizioni contrattuali non risulta essere meritevole di accoglimento in quanto il corrispondente aumento è stato correttamente e tempestivamente comunicato dal gestore.

Relativamente alle richieste di blocco di ulteriori aumenti arbitrari e di richiamo formale all'operatore per la reiterazione di pratiche commerciali scorrette o opache si precisa che le stesse non trovano corrispondenza nelle fattispecie disciplinate nel Regolamento indennizzi e pertanto non possono essere considerate meritevoli di accoglimento.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

### **DELIBERA**

1. Il Co.re.com Abruzzo rigetta l'istanza di Luca Palma, nei confronti di Tim SpA per le motivazioni di cui in premessa;
2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
3. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
4. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'aquila 05.11.2025

Il Presidente

f.to Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii