



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/775696/2025  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM XXX**  
**(Telecom Italia, Kena mobile)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori in materia di telecomunicazioni", 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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS; VISTO l'Accordo quadro vigente 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;

VISTO l'Accordo quadro vigente 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;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 10/09/2025 acquisita con protocollo n. 0220987 del 10/09/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'utente lamenta le diverse condizioni economiche applicate sulla linea 0731-202XXXX, oggetto dell'ordine confermato in data 24 febbraio 2025 a seguito di contatto telefonico con l'operatore identificato con codice C1702. In particolare nell'istanza introduttiva e nella nota di replica rappresenta quanto segue: a) in data 24 febbraio 2025 sottoscriveva a distanza, tramite proposta telefonica con l'operatore C1702, una offerta migliorativa per la numerazione fissa 0731-202XXXX; b) l'offerta denominata "TIM WiFi Per Te Fibra" prevedeva la tariffa di euro 25,90 (venticinque/90) mensili, con espresso accordo vocale con l'operatore del mantenimento del bonus mensile di euro 5,00 (cinque/00) per numero 18 mesi, condizione già presente nella precedente offerta ma non mantenuta nell'ordine di conferma ricevuto, verosimilmente per un mero errore materiale; c) TIM, nello stesso giorno, inviava link di conferma digitale dell'ordine n. QMB3NEHPXXXX, confermato on line alle ore 19:00 del 24 febbraio 2025; d) nell'ordine di conferma ricevuto notava l'assenza del promesso bonus, verosimilmente per errore materiale, ma confidando nella correttezza della registrazione e, quindi, basandosi sulla fiducia delle condizioni pattuite telefonicamente, esprimeva consenso validando l'operazione; e) pochi minuti dopo l'avvenuta conferma, contattava il servizio clienti per segnalare l'anomalia e chiedere la verifica della registrazione telefonica; f) il giorno seguente dietro interlocuzione telefonica con l'operatore numero D131, TIM gli comunicava l'avvio del reclamo n. 9-77494360XXXX, in seguito archiviato unilateralmente dall'operatore in quanto ritenuto infondato; g) non essendogli consentito di riascoltare la registrazione telefonica (costituente il valido documento contrattuale ai sensi della normativa vigente sui contratti conclusi a distanza) reiterava il reclamo e richiedeva il riascolto della registrazione telefonica ovvero di ricevere copia trascritta al fine di verificare la coerenza tra quanto promesso dall'operatore e quanto riportato nell'ordine (email e pec del 29 maggio 2025 nonché pec del 30 giugno 2025 allegate agli atti); h) non ricevendo riscontri in merito, il 6 luglio 2025 presentava istanza UG/763096/2025, e successivamente a seguito del mancato accordo conciliativo, presentava istanza di definizione (GU14/775696/2025); i) dopo l'attivazione del procedimento UG/763096/2025, TIM rispondeva con messaggio di posta elettronica ordinaria dell'11 luglio 2025 riscontrando, a suo dire, l'infondatezza del reclamo; j) il 15 luglio 2025 mediante comunicazione di posta elettronica certificata replicava al riscontro dell'operatore richiedendo ancora una volta di riascoltare la registrazione come da precedenti richieste; k) nella fattispecie del caso in esame sono stati violati gli obblighi di trasparenza e corretta informazione contrattuale previsti dall'articolo 70 del Codice delle Comunicazioni e TIM non ha dimostrato di aver fornito informazioni chiare e coerenti tra la fase telefonica e quella digitale; l) l'assenza della registrazione non può essere addotta come giustificazione rappresentando, invece, una carenza probatoria dell'operatore tenuto alla corretta documentazione del processo di adesione; m) da delibere Agcom n. 519/15/CONS e n. 347/18/CONS la fase telefonica è parte integrante del procedimento contrattuale a distanza e TIM è obbligata a conservare la registrazione o i log di contatto della chiamata commerciale. Anche qualora la registrazione non sia qualificabile come "verbal ordering", resta la necessità di esibire la prova dell'informativa resa.

In base a tali premesse l'istante chiede quanto segue: 1) accertare la mancata applicazione da parte di TIM delle condizioni contrattuali pattuite a distanza; 2) disporre il ripristino delle condizioni originarie (bonus di euro 5 al mese per 18 mesi o somma equivalente); 3) disporre il rimborso degli importi non dovuti già fatturati; 4) disporre la corresponsione di un indennizzo, come previsto da delibera Agcom, per la mancata trasparenza contrattuale e per l'assenza della registrazione richiesta.

TIM XXX (Telecom Italia, Kena mobile), con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto. In particolare nella memoria difensiva rappresenta quanto segue: a) l'istante lamenta l'applicazione di condizioni diverse da quelle pattuite e chiede "il riascolto della registrazione telefonica del contratto concluso a distanza al telefono"; b) dall'istruttoria compiuta da

TIM è emerso che in data 24 febbraio 2025 l'istante ha sottoscritto tramite digital confirmation una nuova offerta per la linea 0731 20XXXX come da contratto allegato e come da schermate del sistema commerciale; c) si evidenzia che la digital confirmation sostituisce a tutti gli effetti la vecchia modalità di verbal ordering, pertanto, le modifiche contrattuali come quella del caso in esame, non vengono più effettuate tramite registrazione telefonica, che quindi non esiste; d) con la modifica dell'offerta si è interrotta l'applicazione dello sconto di euro 5,00 (cinque/00) che dalla fattura di aprile non è stato più accreditato; e) sul punto preme precisare che il predetto sconto di euro 5,00 (cinque/00), accreditato prima del cambio offerta, aveva durata di 18 mesi e che, come si evince dalla fattura di marzo 2025 allegata, TIM aveva già accreditato la mensilità 16 su 18; f) tutte le fatture emesse dal 23 novembre 2023 evidenziano che lo sconto dura 18 mesi e, pertanto, lo sconto non poteva essere prorogato avendo scadenza predeterminata; g) TIM non ha mancato di trasparenza nei confronti dell'utente, semplicemente la registrazione richiesta dall'istante non esiste perché l'utente ha sottoscritto un contratto e non ha registrato un ordinativo tramite verbal ordering; h) la modifica sottoscritta dall'utente il 24 febbraio 2025 è stata accettata dal Sig.re XXX con le condizioni riportate nel contratto senza sconti e le condizioni contrattuali dell'offerta sono state inviate all'utente mediante link prima della sottoscrizione; i) TIM, infine, ha anche fornito riscontro scritto a parte istante comunicando la regolarità degli importi fatturati; j) TIM ribadisce, pertanto, la correttezza del suo operato e che nulla è dovuto all'utente.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale" di cui all'allegato B alla delibera Agcom n. 194/23/CONS ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. All'esito dell'istruttoria le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. Dall'istruttoria compiuta risulta che l'istante il 24 febbraio 2025 ha sottoscritto tramite "digital confirmation" una nuova offerta per la numerazione fissa 0731-20XXXX. La conferma digitale dei contratti telefonici è una procedura standard prevista dal legislatore per la conclusione dei contratti a distanza per confermare l'ordine del consumatore accettando tutte le condizioni contrattuali e attestando la correttezza dei dati forniti (presa visione dell'informativa privacy, accettazione delle condizioni contrattuali e informativa sul diritto di ripensamento). La legge 30 dicembre 2023, n. 214 ha, infatti, modificato l'articolo 51, comma 6, del Codice del Consumo, che incide sui contratti stipulati per telefono. Detta norma, così come modificata, ed entrata in vigore il 1 gennaio 2025, testualmente recita: "Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto; in tali casi il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni. Dette conferme possono 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". In altri termini i contratti a distanza ovvero i contratti stipulati tra un professionista ed un consumatore, non presenti contemporaneamente nello stesso luogo, non possono perfezionarsi mediante il mero contatto telefonico, pena la violazione dei principi di tutela del consumatore utente.

Sul punto è intervenuta anche l'Agcom ribadendo, con recenti provvedimenti, che l'accettazione telefonica del contratto, anche se registrata, deve essere accompagnata dall'invio delle condizioni dell'offerta per iscritto o su supporto durevole, pena la non vincolatività del contratto per il consumatore. Nel caso della "digital confirmation" la procedura prevede la chiamata al consumatore, la ricezione di un SMS o di una email contenente un link o un codice OTP dopo la chiamata telefonica; successivamente inserendo l'OTP o cliccando sul link si perfeziona una "firma elettronica avanzata", che ha il valore legale di una firma autografa e ciò proprio al fine di evitare attivazioni di contratti non richiesti.

Quindi, secondo la nuova disciplina, una volta concluso l'accordo telefonico l'operatore deve inviare una conferma scritta dell'offerta mediante posta elettronica ordinaria o corrispondenza cartacea ed il contratto diventa vincolante quando il consumatore firma e ribadisce il contratto o accetta in forma scritta/digitale.

Pertanto dal 1° gennaio 2025 per rendere il contratto definitivamente valido è necessario che l'utente confermi l'eventuale offerta ricevuta telefonicamente attraverso la procedura digitale successiva (come OTP o conferma via posta elettronica ordinaria). Dalla ricostruzione normativa sopra riportata ne deriva che, contrariamente a quanto sostenuto dall'istante, l'operatore ha correttamente seguito la procedura della firma digitale inviando all'utente sia un link per completare l'ordine sia i documenti contrattuali mediante posta elettronica ordinaria. Peraltro è la stessa parte istante a dichiarare che l'ordine di conferma ricevuto e cioè la nuova offerta inviata non prevedeva il bonus mensile di euro 5,00 (cinque/00) per 18 mesi, ma che nonostante tale mancanza lo stesso ha validato il consenso confidando nella correttezza della registrazione.

A nulla rileva l'eccezione che, nel caso di specie, non è stato consentito il riascolto della registrazione telefonica perché, anche ove questa registrazione fosse stata effettuata (TIM sostiene che non esiste la registrazione), questa non ha alcuna valenza probatoria né ha valore di documento contrattuale. L'utente avrebbe dovuto non confermare l'ordine e, quindi, non avrebbe dovuto apporre la firma digitale oppure avrebbe dovuto esercitare il diritto di ripensamento nei successivi 14 giorni al fine di recedere dal contratto senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, anziché richiedere la registrazione telefonica. Nel caso in esame, inoltre, l'operatore ha avuto un atteggiamento conciliante offrendo sia in fase di conciliazione che in fase di definizione un indennizzo che avrebbe coperto buona parte del bonus mensile non ricompreso nella nuova offerta attivata, ma l'utente non ha accettato confidando erroneamente che la registrazione potesse essere fondamentale ai fini della conclusione della presente offerta. Con riferimento al disservizio segnalato è, però, importante sottolineare che, a fronte dei numerosi reclami inviati dall'utente, TIM ha fornito un riscontro scritto chiaro, completo ed esaustivo solo con la comunicazione dell'11 luglio 2025 (prot. C3714XXXX) e solo dopo che l'utente stesso ha avviato il tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi a questo Corecom e, pertanto, la ritardata risposta al reclamo (si v. comunicazione di posta elettronica ordinaria del 25 febbraio 2025 reiterata con comunicazione di posta elettronica certificata il 29 maggio 2025) fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo che viene liquidato in via equitativa in euro 150,00 (centocinquanta/00).

Tutto ciò premesso;

#### DETERMINA

- TIM XXX (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 10/09/2025, è tenuta a – riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, l'indennizzo per ritardata risposta al reclamo di euro 150,00 (centocinquanta/00)

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura

Maria-Rosa Zampa

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)