

DELIBERA N. 69/2026

**XXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/839275/2026)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 20/10/2026;

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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante *“L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”*; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore della Sezione *“Corecom Puglia”* alla Dott.ssa Angelica Brandi; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies 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; RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia” del 03/11/2023;

VISTA l’istanza di XXXXX del 12/05/2026 acquisita con protocollo n. 0175760 del 12/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Studio e supporto alla trattazione del contenzioso in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "[...] Nel nucleo familiare del sottoscritto risiedono due minori, entrambi in situazione di disabilità grave ai sensi dell'Art. 3, comma 3, Legge 104/92. Entrambi i minori sono affetti da gravi limitazioni della capacità di deambulazione, come comprovato dal regolare rilascio dei rispettivi contrassegni di parcheggio per disabili (CUDE) ai sensi dell'Art. 381 del DPR 495/1992 (che certifica legalmente la capacità di deambulazione impedita o sensibilmente ridotta). Richiesta di agevolazione: Come da documentazione già allegata, è stata inviata a TIM richiesta per l'applicazione dello sconto del 50% sul canone voce e dati, come previsto dalla Delibera AGCOM 290/21/CONS. Sebbene la domanda iniziale facesse riferimento al figlio minorenni convivente *****, si specifica che il requisito oggettivo della limitazione motoria è presente anche per l'altro mio figlio minorenni convivente *****. Inadempienza dell'operatore: TIM ha negato l'applicazione del beneficio sollevando eccezioni meramente formali sulla dicitura contenuta nei verbali, ignorando la sostanza della condizione di disabilità certificata e la presenza del contrassegno auto, che costituisce prova legale della limitazione motoria richiesta dalla norma. In sede di conciliazione, l'operatore ha mantenuto una posizione di totale chiusura, rifiutando qualsiasi accordo. Si contesta fermamente la condotta di TIM, che ha adottato una modalità di gestione delle istanze puramente meccanica e priva di qualsiasi valutazione nel merito. L'operatore si limita a una verifica automatizzata della presenza di uno specifico riferimento normativo (Legge 388/2000), ignorando diciture equipollenti se non di valore superiore presenti nei verbali INPS e nei documenti della Pubblica Amministrazione (come l'Art. 381 del DPR 495/1992 e la presenza del contrassegno disabili). Tale ottusità procedurale, confermata anche dall'atteggiamento dell'incaricata in sede di conciliazione — la quale ha ammesso di non poter entrare nel merito delle equipollenze normative — viola palesemente il principio di buona fede e la finalità sociale della Delibera AGCOM 290/21/CONS. Non può essere l'utente a subire le conseguenze di una procedura aziendale che privilegia la forma (il numero di legge) rispetto alla sostanza (l'effettiva disabilità motoria certificata dallo Stato). Ho interpellato la commissione medica per la valutazione della disabilità, la quale mi ha confermato di aver voluto riconoscere il più alto grado possibile di disabilità psichica e motoria in modo tale da ottenere ad i ragazzini tutti i benefici previsti dalla legge, asserendo che essendo medici e non burocrati o giuristi, hanno inserito i più noti riferimenti legislativi da loro conosciuti per poter di certificare il grado più elevato possibile di disabilità. Hanno inoltre segnalato che i formulari sono cambiati dalla data del riconoscimento della disabilità ad oggi.

Ignorare la valenza probatoria di certificazioni pubbliche (quali il contrassegno CUDE) e dei verbali INPS allegati significherebbe avallare una prassi aziendale che antepone un mero formalismo burocratico alla tutela sostanziale di due minori con disabilità grave. Il sottoscritto, fermamente convinto della fondatezza del diritto qui rivendicato, si riserva di esperire ogni ulteriore azione in sede giudiziaria, nelle opportune sedi di vigilanza e controllo, nelle sedi istituzionali e pubblicizzando l'accaduto presso i principali organi di comunicazione e di stampa, affinché venga garantito il pieno rispetto delle tutele nei confronti dei disabili ed affinché siano sanzionati tutti i comportamenti scorretti e vessatori verso i portatori di disabilità. Specie quando i disabili sono più di uno e minorenni nel nucleo familiare.” In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. L'applicazione immediata dello sconto del 50% sull'offerta flat (voce e dati) attualmente attiva. II. Il rimborso retroattivo (storno) di quanto pagato in eccedenza dalla data della prima richiesta ad oggi. III. Il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla Delibera AGCOM per la mancata e/o omessa gestione del reclamo e per il ritardo nell'applicazione delle agevolazioni sociali.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: “Preliminarmente si evidenzia come l'istanza sia costruita su valutazioni esclusivamente soggettive dell'istante circa l'asserita illegittimità del diniego opposto da TIM all'applicazione dell'agevolazione tariffaria prevista dalla regolamentazione AGCOM, senza tuttavia dimostrare che l'operatore abbia violato specifiche disposizioni normative o regolamentari. TIM ha gestito la pratica conformemente alle procedure interne predisposte per l'istruttoria delle richieste di agevolazione e nel pieno rispetto della disciplina regolamentare vigente. L'operatore è tenuto ad applicare le agevolazioni esclusivamente a fronte della verifica della sussistenza dei requisiti previsti dalla normativa e della documentazione richiesta, non potendo sostituire la propria valutazione a quella prevista dalle disposizioni regolamentari né procedere ad interpretazioni estensive o analogiche della documentazione prodotta. Le affermazioni dell'istante secondo cui TIM avrebbe adottato una condotta "meramente formalistica", "vessatoria" o addirittura "discriminatoria" costituiscono mere deduzioni difensive, prive di riscontro oggettivo e non supportate da alcun elemento probatorio idoneo. La circostanza che il richiedente ritenga equivalenti determinati documenti rispetto a quelli richiesti dalla disciplina di settore non comporta automaticamente l'illegittimità dell'operato dell'operatore, il quale è tenuto ad attenersi ai criteri previsti dalla normativa applicabile e alle procedure predisposte per garantire uniformità di trattamento tra tutti gli utenti. Si osserva inoltre che la documentazione sanitaria prodotta dall'istante attesta condizioni soggettive dei minori interessati, ma non dimostra di per sé che TIM fosse tenuta, senza ulteriori verifiche amministrative, ad accogliere automaticamente la richiesta di agevolazione. La produzione di certificazioni sanitarie, verbali di invalidità, certificazioni ex Legge n. 104/1992, certificazioni medico-legali, pass disabili e stato di famiglia non è di per sé sufficiente a provare l'illegittimità del provvedimento adottato dall'operatore, permanendo in capo a TIM il potere dovere di verificare la conformità della

documentazione ai requisiti previsti dalla disciplina regolamentare. Peraltro, la stessa documentazione allegata dall'istante evidenzia che TIM ha fornito un riscontro espresso alla richiesta di agevolazione, circostanza incompatibile con qualsiasi ipotesi di inerzia o omessa gestione dell'istanza. Ne consegue che risultano destituite di fondamento anche le domande formulate a titolo di indennizzo per asserita mancata gestione del reclamo o della richiesta. Quanto alla PEC di reclamo del 26 gennaio 2026, si rileva che parte istante produce esclusivamente la copia del messaggio inviato, senza allegare la relativa ricevuta di avvenuta consegna (RAC), indispensabile per comprovare il perfezionamento della trasmissione nei confronti del destinatario. In difetto della prova dell'effettiva ricezione da parte di TIM, il documento non può essere ritenuto idoneo a dimostrare la rituale proposizione del reclamo e deve pertanto essere contestato sotto il profilo probatorio. Si evidenzia altresì che le richieste formulate nell'istanza di definizione presuppongono quale fatto costitutivo l'accertamento di una responsabilità dell'operatore che, nel caso di specie, non risulta dimostrata. L'istante non ha infatti fornito elementi idonei a provare che TIM abbia violato obblighi contrattuali o regolamentari né che il diniego opposto sia stato adottato in violazione delle disposizioni vigenti. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito organo di rigettare l'avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito esposte. Con riferimento alla richiesta sub I), si osserva quanto segue. L'istante lamenta il mancato riconoscimento dell'agevolazione tariffaria consistente nella riduzione del 50% del prezzo base mensile delle offerte di rete fissa, voce e dati, prevista dalla delibera AGCOM n. 290/21/CONS, in ragione della condizione di disabilità dei figli minori conviventi. Dalla documentazione acquisita agli atti emerge che, in data 17.12.2025, l'istante ha trasmesso, mediante posta elettronica ordinaria, una richiesta di applicazione della predetta agevolazione sull'utenza telefonica fissa, cui l'operatore ha dato riscontro negativo con nota del 29.12.2025, anch'essa in atti. A sostegno della propria domanda, l'istante ha prodotto una certificazione medico-legale, rilasciata dall'ASL di Bari nel 2016 ai fini del rilascio del contrassegno di parcheggio per disabili, attestante, con riferimento al figlio secondogenito, una capacità di deambulazione impedita o sensibilmente ridotta. Nei fascicoli documentali dei procedimenti di conciliazione e definizione risultano, altresì, prodotti i verbali sanitari rilasciati dal Centro medico-legale INPS in data 16.05.2023 e 27.06.2023, dai quali risulta, per entrambi i figli minori, il riconoscimento della condizione di handicap in situazione di gravità, ai sensi dell'art. 3, comma 3, della legge n. 104/1992, nonché dell'invalidità civile, con indicazione della capacità di deambulazione sensibilmente ridotta. Agli atti risultano, inoltre, le copie dei contrassegni per le facilitazioni di parcheggio rilasciati in favore di entrambi i minori. Nella memoria difensiva depositata in data 06.07.2026, TIM ha sostenuto la legittimità del proprio operato, richiamando la necessaria sussistenza dei requisiti previsti dalla disciplina di settore e la conformità della documentazione prodotta alle prescrizioni

regolamentari, con esclusione di interpretazioni estensive o analogiche dei presupposti per l'accesso al beneficio. Con memoria di replica del 07.07.2026, l'istante ha contestato le deduzioni dell'operatore, sostenendo che la certificazione medico-legale rilasciata dall'ASL, in particolare, comproverebbe il possesso del requisito oggettivo richiesto dalla disciplina AGCOM. Ha, inoltre, richiamato la documentazione relativa alla condizione di disabilità di entrambi i figli minori, ritenendola idonea a dimostrare il diritto all'agevolazione richiesta. Ciò posto, giova richiamare il quadro regolamentare applicabile. L'art. 1, comma 1, lettera l), della delibera AGCOM n. 290/21/CONS definisce gli «invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione» come i soggetti destinatari dei benefici fiscali di cui all'art. 30, comma 7, della legge n. 388/2000, certificati nei rispettivi verbali di handicap. La disposizione, pertanto, non individua i destinatari dell'agevolazione sulla base della sola sussistenza di una limitazione della capacità di deambulazione, ma fa riferimento a una specifica categoria di soggetti, individuata in relazione alla disposizione legislativa richiamata e alla relativa attestazione nel verbale di handicap. In coerenza con tale previsione, l'art. 4, comma 3, della medesima delibera, con riferimento alle agevolazioni per i servizi di rete fissa, stabilisce che la richiesta di accesso al beneficio sia presentata dai consumatori appartenenti alla categoria individuata dal citato art. 1, comma 1, lettera l), mediante compilazione del modulo di adesione predisposto dall'operatore, corredato del relativo verbale di handicap. Il requisito documentale in esame trova ulteriore conferma nella delibera AGCOM n. 281/24/CONS, che, nel modificare e integrare la disciplina delle agevolazioni riconosciute agli utenti con gravi limitazioni della capacità di deambulazione, ha stabilizzato il beneficio, prevedendone il riconoscimento senza limiti temporali in favore dei soggetti in possesso di un verbale di handicap recante l'esplicito riferimento all'art. 30, comma 7, della legge n. 388/2000. Nel caso di specie, non risulta prodotto verbale di handicap recante l'espresso riferimento alla disposizione normativa sopra richiamata. La documentazione acquisita agli atti, pur attestando la condizione di handicap in situazione di gravità e le limitazioni della capacità di deambulazione dei minori, non soddisfa lo specifico requisito documentale espressamente ed inderogabilmente previsto dalla disciplina regolamentare per l'accesso all'agevolazione. In particolare, la certificazione medico-legale rilasciata ai sensi dell'art. 381 del D.P.R. n. 495/1992, finalizzata al rilascio del contrassegno di parcheggio per disabili, comprova la condizione motoria del minore cui si riferisce, ma non è contemplata dalla disciplina AGCOM quale documento sostitutivo del verbale di handicap recante il riferimento all'art. 30, comma 7, della legge n. 388/2000. Parimenti, il riconoscimento dell'handicap in situazione di gravità, ai sensi della legge n. 104/1992, e l'attestazione della limitazione della capacità di deambulazione, non suppliscono all'assenza della specifica attestazione richiesta dalla normativa di settore. Ne consegue che, pur prendendo atto delle condizioni di disabilità rappresentate dall'istante, sulla base della disamina documentale, che è la sola consentita al Corecom, non risulta soddisfatto, allo stato degli atti prodotti, il requisito formale prescritto dalle disposizioni richiamate per l'accesso all'agevolazione. In assenza del riferimento normativo esplicito nel verbale, non è possibile ricondurre automaticamente il soggetto alla categoria prevista dal regolamento pur in condizione clinica o assistenziale assimilabile. La domanda sub I) non può, pertanto, trovare accoglimento. Le richieste sub

II) e sub III) devono essere dichiarate inammissibili, in quanto domande nuove, non risultando proposte in sede di conciliazione. Al riguardo, il paragrafo III.1.2 dell'Allegato alla Delibera AGCOM n. 276/13/CONS ("Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche") prevede che l'oggetto della richiesta di definizione debba corrispondere a quello sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione. Fermo restando quanto sopra, con riferimento alla richiesta sub III), si evidenzia che l'istante ha trasmesso il reclamo a mezzo PEC in data 26 gennaio 2026 e, in pari data, ha depositato l'istanza di conciliazione, senza attendere il completamento del termine di trenta giorni a disposizione del gestore per fornire riscontro al reclamo. In base all'orientamento dell'Autorità, per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorra il lasso di tempo entro cui la società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente conformemente alla Carta dei Servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa. Alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile (Del. Agcom n. 212/18/CIR).

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** L'istanza non può trovare accoglimento.
- 2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
- 3.** 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.

Bari, 20 ottobre 2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo