

DELIBERA N. 30/2026

**XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/820478/2026)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del Il Corecom Umbria del 24/07/2026;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 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*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XX XX del 10/03/2026 acquisita con protocollo n. 0092010 del 10/03/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nel dicembre del 2025 la fatturazione di Tim ha subito un incremento ingiustificato, senza alcuna comunicazione preventiva;
- b) nonostante numerosi tentativi di chiarimento tramite il servizio clienti 187, non ha avuto risposte esaustive;
- c) non ha mai ricevuto copia del contratto;
- d) per questi motivi, ha cambiato operatore;
- e) successivamente, ha ricevuto comunicazioni riguardanti l'addebito di costi di recesso per un servizio mai richiesto.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) cessazione del contratto in esenzione costi;
- II) storno dell'insoluto fino alla fine del ciclo di fatturazione;
- III) indennizzo per applicazione di condizioni diverse da quelle pattuite;
- IV) indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la linea n. XX è stata attivata in data 15.3.2025 con il profilo TIM WiFi Casa FIBRA come da contratto sottoscritto tramite digital confirmation dall'utente in data 27.2.2025;
- 2) nella fattura di dicembre 2025 Tim ha comunicato un aumento di € 2,99 al mese dall'1.2.2026, dando la possibilità all'utente di recedere in esenzione da costi e/o penali entro il 3.3.2026;
- 3) non risulta che parte istante abbia inviato la disdetta entro tale data né che abbia mai proposto reclami aventi ad oggetto le doglianze del presente Gu14.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

A fini di integrazione istruttoria, il Responsabile del procedimento chiedeva al gestore di dettagliare le voci che compongono l'importo di euro 32,90, riferito al periodo 1-28 febbraio 2026. La richiesta è stata riscontrata.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta di cui al punto I), in quanto il Corecom non è competente in materia, stante il disposto dell'articolo 20, comma 4 del Regolamento di procedura.

Nel merito, la domanda non può essere accolta per i seguenti motivi.

Come risulta dalla documentazione in atti, nella fattura di dicembre 2025 era presente la comunicazione di variazione delle condizioni contrattuali. In particolare Tim, nel rispetto dell'articolo 98-septies decies, comma 5 del Codice delle comunicazioni elettroniche, comunicava che, a far data dal 1.2.2026, il canone sarebbe aumentato di € 2,99 al mese e, contestualmente, dava la possibilità al cliente di effettuare il recesso in esenzione costi entro il 3.3.2026.

Non è stata versata in atti alcuna comunicazione di disdetta del contratto cosicché, a far data dal periodo di fatturazione 1 – 28 febbraio 2026, Tim ha adeguato il canone alle condizioni contrattuali modificate. In particolare, come si evince dalla fattura relativa a febbraio 2026, il canone è passato da 24,90 euro a 32,89 euro. Tale importo si giustifica in quanto, come emerge anche dal riscontro di Tim alla richiesta di integrazione istruttoria, all'originario addebito di 24,90 euro, si sono sommati i 2,99 euro di aumento tariffario conseguente alla modifica predetta, oltre ai 5 euro che erano scontati nel caso in cui le fatture fossero state addebitate su conto corrente. A quest'ultimo proposito, infatti, dall'esame delle fatture, si rileva che fino a dicembre 2025 gli importi erano addebitati su conto corrente (la fattura riporta infatti espressamente: importo addebitato salvo buon fine su c/c (...)); dal conto di febbraio 2026, invece, emerge che il pagamento sarebbe avvenuto con bollettino (la fattura riporta espressamente: "Questa fattura contiene il bollettino per poter pagare"). Conformemente, nella documentazione contrattuale depositata da Tim, alla voce "Canone Tim WiFi Casa Aree Bianche Fibra, è riportato: "Nel caso tu scelga di domiciliare il pagamento della fattura su Conto corrente o Carta di credito ti verrà riconosciuto un bonus di 5€/mese che verrà applicato sulla fattura della linea fissa TIM per tutto il periodo di durata della domiciliazione".

Gli addebiti pertanto risultano legittimi e nulla potrà essere riconosciuto all'istante per le richieste di cui ai punti II) e III).

Neppure potrà riconoscersi l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, non essendo presente in atti alcuna copia di reclami scritti e non essendo stati allegati elementi idonei a fondare la verosimiglianza di reclami verbali.

Spese di procedura compensate

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dal sig. X X, Via X X X/X - X - X X (Perugia) nei confronti dell'operatore Tim Spa, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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.

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.

Perugia, 24/07/2026

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

Il Dirigente
Juri Rosi

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli