AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 74/2026

XXXXXX XXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/839838/2026)

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 3/11/2026;

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 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; 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 XXXXXX XXXXXXXXX del 14/05/2026 acquisita con protocollo n. 0177920 del 14/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di un contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e pay-tv, rappresenta quanto segue: «Il sottoscritto XXXXXXXXX XXXXXX Codice Fiscale : omissis, titolare della linea telefonica numero 08xxxxxx95 (cessata con notevole ritardo da richiesta recesso) Indirizzo : Via Xxxxxx Xxxxxxxx Martina Franca (TA) - 74015, ha più volte comunicato il recesso dal contratto entro i 14 gg , dell'attivazione del 4 novembre , di servizio telefonico – wifi fibra e servizi di intrattenimento , questi ultimi attivati senza mia richiesta e alcun consenso (Tim Vision, Dazn, Infinity +, Netflix ecc) in quanto facenti parte di un offerta proposta. Nello specifico la richiesta di recesso è avvenuta attraverso servizio clienti 187 (con enormi difficoltà per riuscire a parlare con operatori con anche 45 min di attesa) , il giorno 8 novembre e ancora il giorno 10 novembre, oltre a comunicazione scritta inviata alla pec fornita da operatore servizio 187 e presente sul contratto , disattivazioni_clientiprivat@pec.telecomitalia.it , e con nuovo sollecito , non avendo ricevuto alcun riscontro, attraverso Pec del 12/11/2025 ed anche attraverso email indirizzata a documenti187@telecomitalia.it come consigliato da centro Tim di Martina Franca La decisione di usufruire del recesso nasce dalla mancata corrispondenza delle condizioni contrattuali rispetto a quanto offerto da operatrice telefonica il giorno 29/10/2025 ore 11: 49 in cui si offriva servizio TIM WI-FI casa fibra a 19.90 € con costo di attivazione scontato a 0 € , omaggio del servizio intrattenimento TIM VISION per un mese con disattivazione automatica (servizio per me inutile e mai richiesto, ma offerto e di cui avrei eventualmente potuto continuare ad usufruire dietro esplicita mia richiesta) , sconto rata modem, e sconto su linea mobile 32xxxxxx60 in mio possesso già utenza TIM. Nonostante recesso ho ricevuto fattura a dicembre di 179,76€ e nuova fattura di 7,65€ per payTV anche per Gennaio e Febbraio che si allegano insieme ad alcuni dei reclami ed a Memoria integrativa e conclusioni GU14». Sulla base di tali premesse chiede: I) Storno/rimborso dei costi di servizi non richiesti; II) Storno/rimborso dei canoni per linea telefonica/Wi-Fi attivatomi con condizioni contrattuali completamente diverse da quelle proposte; III) Risarcimento danni per il tempo perso per risolvere la vicenda, per spese sostenute per ripristinare la situazione iniziale, ma anche per i solleciti ricevuti; IV) Euro 102,50 ai sensi dell'Art. 12 per il ritardo di 41 giorni nella risposta scritta alla PEC di reclamo/recesso dell'08/11/2025, riscontrata solo in data 02/02/2026; V) Euro 430,00 ai sensi dell'Art. 9 per il mantenimento dei servizi PayTV (TIM Vision, DAZN, ecc. non richiesti per 86 giorni successivi alla comunicazione di recesso). VI) Euro 6,90 a titolo di rimborso per le spese vive di spedizione per la restituzione del modem a mezzo corriere/posta, di cui si allega ricevuta.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «In via preliminare si osserva come l'istante fondi le proprie pretese esclusivamente su una personale ricostruzione della vicenda contrattuale, sostenendo che le condizioni economiche applicate sarebbero difformi rispetto a quelle prospettate telefonicamente e che sarebbero stati attivati servizi di intrattenimento non richiesti, senza tuttavia fornire alcuna prova oggettiva idonea a dimostrare tali circostanze. In particolare, l'utente lamenta una presunta difformità tra le condizioni economiche illustrate nel corso della trattativa telefonica e quelle successivamente applicate, ma non deposita alcuna registrazione del vocal order, né trascrizioni, né altra documentazione tecnica o contrattuale idonea a comprovare il contenuto delle dichiarazioni asseritamente rese dall'operatore. Al contrario, la domanda si fonda esclusivamente su allegazioni unilaterali, che non possono ritenersi sufficienti ad invertire l'onere probatorio gravante sulla parte istante. Parimenti, la circostanza secondo cui sarebbero stati attivati servizi Pay TV mai richiesti costituisce una mera affermazione di parte. Le fatture prodotte attestano esclusivamente la presenza delle relative voci di addebito, ma non dimostrano che tali servizi siano stati attivati arbitrariamente da TIM ovvero in assenza di un valido consenso negoziale. Con riguardo al dedotto esercizio del diritto di recesso, si osserva che la documentazione prodotta dall'istante dimostra esclusivamente l'inoltro di una comunicazione PEC in data 8 novembre 2025 e di un successivo sollecito del 12 novembre 2025, entrambe corredate dalle rispettive ricevute di avvenuta consegna. Tuttavia, l'avvenuta trasmissione di una comunicazione non comporta automaticamente il riconoscimento della fondatezza delle contestazioni formulate né dimostra che il rapporto contrattuale dovesse necessariamente essere risolto alle condizioni prospettate dall'istante, essendo comunque necessario verificare la concreta disciplina applicabile al contratto, la tipologia dei servizi attivati, le condizioni economiche sottoscritte e l'effettiva operatività del diritto di ripensamento invocato. Parimenti irrilevante appare la produzione dell'e-mail del 2 febbraio 2026 con cui viene confermata la disattivazione dei servizi TIMVISION e delle ulteriori offerte di intrattenimento. Tale comunicazione, infatti, attesta esclusivamente l'avvenuta cessazione dei servizi a quella data e non costituisce in alcun modo riconoscimento di un precedente comportamento illegittimo dell'operatore, né prova che i servizi fossero stati originariamente attivati senza consenso. L'istante richiama inoltre una propria memoria integrativa nella quale deduce di disporre di registrazioni ambientali e formula richieste di ulteriori indennizzi, oltre a lamentare».

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le ragioni che seguono. Occorre preliminarmente rilevare l'inammissibilità della richiesta sub III), di natura esclusivamente risarcitoria. Istanze di risarcimento danni sono inammissibili in quanto non rientranti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del procedimento di definizione, ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie

tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato B, deliberazione Agcom 194/23/CONS). Detta disposizione, infatti, delimita l'ambito oggettivo del procedimento stabilendo che, con il provvedimento che definisce la controversia, si possa condannare l'operatore ad "effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da deliberazioni dell'Autorità". Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale. Nel merito della vicenda, va ricordato che l'art. 52 del Codice del Consumo afferma perentoriamente: "il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 56". La difformità tra le condizioni pattuite e quelle attivate non influisce in alcun modo sull'efficacia del diritto di recesso da ripensamento. L'art. 56 dispone: "Il professionista rimborsa tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore, eventualmente comprensivi delle spese di consegna, senza indebito ritardo e comunque entro quattordici giorni dal giorno in cui è informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto". L'operatore, nelle proprie memorie, si è limitato a contestare la versione dell'utente senza – tuttavia – offrire e circostanziare una propria ricostruzione dei fatti, e senza produrre documentazione atta a disconoscere le affermazioni attoree (come sarebbe stato, ad esempio, se si fosse allegata accettazione scritta su supporto durevole utile a dimostrare le caratteristiche dell'offerta e il concretizzarsi del vincolo). Il combinato disposto tra i richiamati artt. 52 e 56 del Codice del Consumo impone l'accoglimento della domanda sub I) e sub II), con condanna dell'operatore allo storno (ovvero al rimborso nel caso di avvenuto pagamento) della somma di 187,41 euro o della maggior somma costituente la posizione debitoria dell'utente in relazione all'offerta contestata. Per le medesime ragioni, in accoglimento della domanda sub VI), per espressa previsione dell'art. 56 menzionato, dovrà essere oggetto di rimborso la somma di 6,90 euro per le spese vive di spedizione per la restituzione del modem. La domanda sub IV), di indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo, deve essere altresì accolta, nella misura correttamente calcolata dall'istante di 102,50 euro (2,50 per ogni giorno di ritardo). L'operatore, infatti, non esibisce nessuna risposta antecedente a quella del 2/2/2026 a fronte della pec dell'8/11/2025 allegata in atti corredata da ricevuta di avvenuta consegna. Può altresì essere accolta la richiesta sub V), di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, atteso che prima della firma della proposta scritta, nei contratti telefonici, il vincolo del consumatore non si perfeziona (art. 51, co. 6, Codice del Consumo). Come osservato in precedenza, stante il recesso esercitato dopo appena quattro giorni dalla stipula telefonica, considerata la mancanza in atti di contratto firmato su supporto durevole, deve ritenersi che i servizi siano stati erogati in maniera indesiderata. All'utente spetterà dunque un indennizzo dell'importo di 430,00 euro, come correttamente calcolato dall'istante applicando il parametro di cui all'art. 9 del Regolamento indennizzi al lasso di tempo di 86 giorni.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta: allo storno (ovvero al rimborso nel caso di avvenuto pagamento) della somma di 187,41 euro o della maggior somma costituente la posizione debitoria dell'utente in relazione all'offerta contestata; al rimborso della somma di 6,90 euro per le spese di spedizione per la restituzione del modem, nonché alla corresponsione della somma di 532,50 euro a titolo di indennizzi, di cui 102,00 euro a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo e 430,00 euro a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti. Rimborsi e indennizzi andranno maggiorati degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo e andranno corrisposti mediante bonifico bancario su conto corrente intestato all'utente.

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, 3 novembre 2026

Il Direttore	Il Presidente
Dott.ssa Angelica Brandi	Dott. Michele Bordo