

DELIBERA N. 36/2026

**XXXXX XXXXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/799322/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 21/05/2026;

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 XXXXX XXXXXXXXXXXX del 18/12/2025 acquisita con protocollo n. 0327594 del 18/12/2025;

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 e pay-tv, rappresenta quanto segue: «nonostante le diverse segnalazioni telefoniche effettuate riguardo al pacchetto NETFLIX incluso nel mio abbonamento TIMVISION, non ho mai potuto usufruire del servizio. L'unico operatore con cui sono riuscita a parlare mi ha fornito supporto senza tuttavia risolvere il problema. In seguito, ho riscontrato un ulteriore addebito nella fattura successiva relativo al costo del supporto tecnico, nonostante il disservizio persista e non sia mai stato risolto. Dopo mesi di attese e pagamenti regolari per un servizio non funzionante, mi sono vista costretta a richiedere la cessazione dell'abbonamento TIM. Successivamente ho ricevuto delle fatture contenenti penali di disdetta, che ritengo ingiustificate. Ho anche avviato una precedente conciliazione al quale l'operatore non ha nemmeno risposto». Sulla base di tali premesse chiede: I) annullamento delle fatture con tutte le penali annesse; II) rimborso per tutti i mesi in cui ho corrisposto il pagamento del servizio NETFLIX senza aver usufruito del servizio promesso e rimborso "dell'assistenza" mai avuta.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «Dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso (TI) emerge quanto segue: In data 03 settembre 2024 è stato emesso ordine di nuovo impianto numero associato 08xxxxxxx6 offerta attivata TIM WiFi Casa Megacon modem in vendita rateizzatae TIMVISION Intrattenimento comprendente: TIMVISION Disney+ (piano Standard con pubblicità) Netflix (piano Standard con pubblicità) Amazon Prime. La linea è stata attivata il 06 settembre 2024. Recapiti forniti in fase contrattuale: o Numero mobile: 38xxxxxxx35 o E-mail dichiarata dall'istante: sxxxxxxxxxxxo@gmail.com Amazon Prime Al cliente è stata trasmessa la dovuta documentazione: • contratto firmato regolarmente presente agli atti. • Inviata e-mail di riepilogo costi e condizioni economiche. • Inviata e-mail di benvenuto (Welcome) con le istruzioni per la registrazione dei servizi OTT. vedi Allegati (cfr,all.1,2,3,4,5,6,7). • Le immagini fornite dall'istante confermano l'invio del link per l'attivazione di Netflix ("Per iniziare a guardare i contenuti Netflix clicca qui"). In data 24settembre 2024 l'istante contatta TIM chiedendo informazioni sulla registrazione a Netflix. Dai sistemi risulta che l'utente ha tentato la registrazione utilizzando un indirizzo e-mail errato, differente da quello fornito in fase contrattuale. In data 04 novembre 2024 TIM invia nuovamente all'utente il link Netflix con istruzioni dettagliate: o Completare la registrazione tramite la mail "Completa la registrazione". o Accedere all'App Netflix tramite TIMVISION Box inserendo le credenziali corrette. L'ultima fattura pagata risulta

essere la RS00016570 del 16 gennaio 2025. Dalla suddetta data, l'istante non ha più provveduto al pagamento delle fatture successive, generando scoperto amministrativo pari a € 473,91. Il 16 aprile 2025 l'utente invia richiesta di cessazione linea. Tuttavia, la linea viene cessata per morosità il 09 luglio 2025, a causa del mancato pagamento delle fatture precedenti. Secondo contratto e Welcome pack: Sono state addebitate correttamente le rate residue del modem, poiché il bene era in vendita rateizzata. E' stato inoltre addebitato il costo di disattivazione pari a € 23,00, come previsto dalla Delibera AGCOM 307/23/CONS, in caso di cessazione nel primo periodo di vigenza contrattuale. (Tale costo risulta applicato correttamente come previsto dalle normative AGCOM riportate nella documentazione allegata.) Dalle verifiche tecniche e amministrative risulta che: 1. Il servizio Netflix era regolarmente attivabile e correttamente messo a disposizione da TIM. 2. La mancata fruizione dipende da errore dell'utente nella registrazione dell'e-mail, come da verifiche tecniche vedi allegato (cfr.all.8.). 3. L'utente ha smesso di pagare le fatture già dal 16 gennaio 2025, generando morosità significativa. 4. La cessazione non è avvenuta per richiesta dell'utente, ma per morosità, condizione che comporta: o Addebito corretto del costo di disattivazione. o Addebito delle rate residue del modem, come da contratto vedi allegato (cfr.all.9). Le segnalazioni guasti aperte in data 02 ottobre 2024 e in data 29 ottobre 2024 sono state chiuse entro sla con codice riscontro "NC" non rimborsabile vedi allegato(cfr.all.10). Alla luce di quanto sopra, TIM chiede che il reclamo dell'istante sia respinto integralmente, non essendo emersi inadempimenti imputabili alla società».

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le ragioni di seguito riportate. La domanda sub I), di annullamento delle "fatture con tutte le penali annesse", non può trovare accoglimento. Nelle proprie difese, Tim afferma che i costi di chiusura sono stati legittimi, in quanto riguardanti rate residue del modem, contrattualmente previste, e costi di disattivazione realmente affrontati e – come tali – legittimi secondo le indicazioni dell'Autorità. Per contro, l'utente, nonostante invito formulato da questo Corecom, con comunicazione del 5 gennaio 2026, a depositare in atti le fatture contestate, non ha prodotto alcuna documentazione, ma solo un elenco con l'estremo delle fatture e i relativi importi. Tale elenco, non esplicitando le voci di costo addebitate, non consente la verifica relativa alla ricorrenza di eventuali addebiti illegittimi, e dei relativi importi. La documentazione, pertanto, non è idonea a costituire fondamento di una diversa ricostruzione dei fatti controversi, rispetto a quella - più dettagliata – fornita dalla parte convenuta. Deve applicarsi, dunque, al caso di specie, il principio secondo cui «allorquando l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né all'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze e nulla è prodotto in replica all'eccezione sollevata dall'operatore, deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza medesima e, pertanto, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento» (cfr. Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR). Per ragioni in parte analoghe non può

essere accolta la domanda sub II), di “rimborso per tutti i mesi in cui ho corrisposto il pagamento del servizio NETFLIX senza aver usufruito del servizio promesso e rimborso ‘dell’assistenza’ mai avuta”. Sono in atti comunicazioni dell’operatore all’utente che illustrano le modalità di accesso al servizio. L’operatore rappresenta che il servizio è rimasto disponibile ma non accessibile al cliente a causa dell’errato utilizzo dell’indirizzo mail. Per contro, l’utente non produce in atti alcuna segnalazione, né documentazione attestante un disservizio altrimenti originato, non fornisce una compiuta documentazione delle somme di cui i chiede il rimborso, né contesta la ricostruzione dell’operatore, né, in ultimo, ha partecipato all’udienza di discussione del 31 marzo 2026, ove avrebbe potuto meglio supportare le proprie richieste. Alla luce del quadro istruttorio, dunque, la richiesta in esame non può essere accolta, in ossequio al principio secondo cui «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere domanda» (Del. 3/11/CIR).

DELIBERA

Articolo 1

1. L’istanza formulata dall’utente 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, 21/05/2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo