

**DELIBERA N. 26 del 30/03/2026**

**XXXXXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/794016/2025)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 30/03/2026;

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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 26/11/2025 acquisita con protocollo n. 0304079 del 26/11/2025;

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 fissa, per mezzo del proprio legale incaricato, rappresenta quanto segue: «Il mio patrocinato in data 28.5.2025 ha provveduto, per tramite del Vs. call Center Commerciale ad attivare il seguente abbonamento TIM WIFI CASA E TV LIMITED EDITION, per un costo mensile di euro 29.90. Fatto sta, che diversamente da ogni aspettativa non solo non veniva più attivata la suddetta offerta, in danno della TIM WIFICASA FIBRA, per un costo di euro 24,90 al mese, ma inoltre gli veniva disattivato il servizio Netflix, servizio quest'ultimo che sarebbe dovuto rientrare nel suddetto abbonamento TIM WIFI CASA E TV LIMITED EDITION. A seguito di quanto sopra, il mio patrocinato contattava il Vs. Servizio Clienti, i cui operatori, non solo non riuscivano a risolvere la problematica esposta, e quindi l'attivazione dell'abbonamento telefonico, ma non ricontattavano nemmeno il cliente, a seguito di presunte verifiche da parte del settore tecnico. Inoltre il mio patrocinato rimanendo in attesa di un ricontatto da parte del Servizio Clienti di questa Spett. Società, si faceva parte diligente, provando ad accedere all'area documenti del proprio profilo personale; fatto sta, che alcun documento è verificabile nella suddetta area documenti». Sulla base di tali premesse chiede: I) fornire riscontro; II) attivazione dell'abbonamento TIM WIFI CASA E TV LIMITED EDITION; III) a corrispondere al mio assistito, a mezzo assegno circolare intestato all'utente Sig. XXXXXXXX XXXXXXXX, da inviare presso il domicilio eletto, la somma di euro 850,00 a titolo di indennizzo per tutti i disagi patiti e patendi a causa del grave inadempimento contrattuale perpetrato nei suoi confronti dalla Vs. Società di Telecomunicazioni.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «In via preliminare si evidenzia che il presente procedimento di definizione delle controversie non costituisce la sede per la liquidazione di somme a titolo risarcitorio o per la compensazione di asseriti "disagi patiti e patendi". La funzione di questa procedura è quella di accertare i fatti rilevanti ai fini del rapporto contrattuale tra utente e operatore e di assicurare il ripristino della corretta erogazione dei servizi o, comunque, l'esatta esecuzione del contratto; non è invece deputata a pronunciarsi su pretese risarcitorie di natura civilistica, che rimangono estranee al perimetro di cognizione della sede amministrativa-paritetica e sono eventualmente azionabili dinanzi all'Autorità Giudiziaria ordinaria. Ne discende l'inammissibilità della domanda di corresponsione di somme per "disagi", come formulata da controparte. Passando ai fatti, dagli esiti delle verifiche effettuate sui sistemi

aziendali risulta quanto segue. In data 28 maggio 2025 è tracciata una chiamata inbound al Servizio Clienti 187, tipizzata come richiesta di attivazione servizi/dati. A valle di tale contatto, e nella medesima data del 28 maggio 2025, la struttura commerciale ha regolarmente emesso un ordine di attivazione linea intestato al Sig. XXXXXXXX XXXXXXXX. Contestualmente, all'atto della richiesta di attivazione, al recapito mobile e all'account e-mail forniti da parte istante, è stato inoltrato il Riepilogo dell'ordine (cfr. All. 1), strumento informativo che TIM invia proprio per consentire al cliente di verificare con trasparenza, prima dell'avvio operativo, il profilo oggetto di attivazione e i servizi accessori che saranno resi attivi, in modo da assicurare piena consapevolezza dei contenuti dell'offerta e delle condizioni economiche applicabili. Il contenuto del Riepilogo contraddice espressamente la ricostruzione di controparte: vi si indica chiaramente che la linea sarebbe stata attivata con profilo "TIM WiFi Casa Fibra" al canone di € 24,90 e con l'attivazione dell'"Offerta TV TIMVISION Calcio e Sport Light annuale – dilazionato € 7,00/mese (costo annuale € 84,00 con pagamento dilazionato in 12 mensilità)". Sempre in data 28 maggio 2025, ai medesimi recapiti è stata inviata la "Sintesi Contrattuale" con invito alla conferma dell'ordine mediante Digital Confirmation (cfr. All. 2). La Digital Confirmation è il meccanismo di conferma digitale messo a disposizione del cliente per attestare, con un atto puntuale e tracciato, la volontà negoziale in ordine all'attivazione dell'offerta alle condizioni rappresentate nella documentazione precontrattuale e contrattuale, assicurando così certezza del consenso e tracciabilità dell'iter. Nella Sintesi Contrattuale è nuovamente riportato che il profilo in corso di attivazione è "TIM WiFi Casa Fibra" al canone mensile di € 24,90; in tale documento, inoltre, è specificato che "Hai scelto di domiciliare successivamente all'acquisto della tua offerta. Ricorda di attivare la domiciliazione entro 30 giorni per poter continuare ad usufruire del bonus di 5€/mese sull'abbonamento della tua offerta. Il bonus ti sarà riconosciuto fino a quando manterrai la domiciliazione attiva". Ne consegue, per espressa pattuizione resa nota e accettata, che in caso di mancata attivazione del servizio di domiciliazione nei termini indicati – come nel caso di specie – il bonus non è applicabile e il canone dell'offerta si attesta a € 29,90. Nella stessa Sintesi si ribadisce, inoltre, l'attivazione in corso dell'"Offerta TV TIMVISION Calcio e Sport Light annuale – dilazionato € 7,00/mese (costo annuale € 84,00 con pagamento dilazionato in 12 mensilità)". L'ordine risulta confermato da parte istante in data 28 maggio 2025 alle ore 11:38:57 mediante Digital Confirmation. A seguire, la linea n. 08XXXXX89 è stata attivata a nome del Sig. XXXXXXXX XXXXXXXX in data 5 giugno 2025 con tutte le caratteristiche indicate sia nel Riepilogo dell'ordine sia nella Sintesi Contrattuale. L'operato di TIM deve dunque ritenersi pienamente conforme ai consensi manifestati dall'utente e alla documentazione informativa e contrattuale messa a disposizione, nonché coerente con l'iter tecnico-amministrativo di attivazione. In accoglimento di specifica richiesta dell'utente, in data 30 giugno 2025 è stata cessata l'Offerta TV. Dall'analisi delle fatture emesse sulla linea in oggetto non risulta essere stato addebitato alcun canone relativo all'Offerta TV nel periodo di riferimento, circostanza che conferma l'allineamento tra volontà del cliente e gestione tecnico-contabile del profilo. Alla data di deposito della presente memoria, il profilo attivo sulla linea risulta essere "TIM WiFi Casa Fibra" con canone mensile pari a € 29,90, in coerenza con la mancata attivazione della

domiciliazione entro i termini previsti e con quanto comunicato nella documentazione contrattuale. Alla luce di quanto sopra, le deduzioni di controparte circa la pretesa “mancata attivazione dell’abbonamento” e la “disattivazione” di servizi promessi non trovano riscontro nei dati oggettivi di sistema né nella documentazione contrattuale regolarmente inviata e confermata dall’utente; parimenti infondata risulta la rappresentazione di asserita inerzia del Servizio Clienti, essendo stati rispettati i passaggi informativi e di conferma prescritti, con tracciatura delle comunicazioni e degli stati d’ordine. Deve pertanto essere riconosciuta la correttezza dell’operato di TIM sia sul piano informativo-contrattuale sia su quello tecnico-amministrativo. In occasione dell’udienza di I Istanza, tenutasi in data 18 Novembre 2025, non sussistendo i presupposti per una bonaria composizione della controversia è stato redatto presso il Corecom PUGLIA un verbale di mancato accordo. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali di TIM S.p.A., pertanto, l’utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale».

### **3. Motivazione della decisione**

All’esito dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La richiesta sub I), di “fornire riscontro”, è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti nell’ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento, ai sensi dell’art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). La domanda sub II), di “attivazione dell’abbonamento TIM WIFI CASA E TV LIMITED EDITION” non può essere accolta. L’utente non allega alcuna documentazione contrattuale a supporto della propria pretesa. Viceversa l’operatore ha allegato sintesi contrattuale con accettazione digitale dell’utente relativa alla diversa offerta denominata “TIM WiFi Casa Fibra”. La richiesta in parola non è, dunque, suffragata dalle necessarie evidenze documentali. La domanda sub III), infine, benché formulata in termini risarcitori, è ammissibile in quanto riqualicabile come richiesta di indennizzo. Si deve infatti ricordare che l’interpretazione delle richieste che pervengono all’esame dei Corecom, in un’ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, deve avvenire, ogni qualvolta sia possibile, secondo il loro senso più logico e pertinente con le doglianze esposte (cfr. Par III.1.2 delle “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, approvate con delibera n. 276/13/CONS). In applicazione di detto principio, si ritiene agevole ricondurre la fattispecie, così come chiaramente descritta, a un’ipotesi di indennizzo per profili tariffari non richiesti. Anche così qualificata, tuttavia, la domanda non può essere accolta, per le medesime ragioni esposte nell’esaminare il punto sub II), ossia perché le evidenze documentali disponibili non confermano la ricostruzione operata dall’utente, risultando viceversa sottoscritta l’offerta denominata “TIM WiFi Casa Fibra”.

## **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, 30 marzo 2026

Il Direttore  
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente  
Dott. Michele Bordo