

DELIBERA N. 98/2025

**XXXXXXX XXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/762544/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 9/12/2025;

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. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco; 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, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di ROBERTO PICONE del 02/07/2025 acquisita con protocollo n. 0166647 del 02/07/2025;

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 contratto per servizi di telefonia fissa di tipo privato, rappresenta: «A partire dalla fattura n. RS03528277 del 16/12/2024 con scadenza 08/01/2025 (allegato 1), TIM ha modificato unilateralmente senza preavviso le condizioni contrattuali, cambiando l'offerta e aumentando il canone da € 18,18 a € 42,63. TIM ha motivato l'aumento con l'eliminazione di sconti riservati ai dipendenti, sconti dei quali avrei continuato a beneficiare pur essendo venuto meno il requisito necessario per l'applicazione, ovvero il rapporto lavorativo di dipendenza. In realtà non ho fruito di "SCONTI" (dei quali, infatti, non vi è traccia nel "Dettaglio dei costi" delle fatture precedenti), ma di una "OFFERTA" in promozione per i dipendenti (allegato 2), la cui la durata contrattuale non era vincolata alla dipendenza (come dimostra l'invarianza del canone dopo il mio pensionamento ad agosto 2019 - evento innegabilmente noto a TIM - e anche la sua riduzione a € 18,18 a ottobre 2020). Per altro, lo "sconto" di cui avrei beneficiato viene da TIM stessa quantificato nel 30% (allegato 3 - par. "Per saperne di più..."), il che porterebbe a un canone "non scontato" di € 25,97 e non certo al nuovo canone di € 42,63. L'aumento imposto da TIM deve considerarsi illegittimo, in quanto variazione contrattuale unilaterale che non rispetta gli obblighi informativi previsi dalla normativa in tema di preavviso e diritto di recesso senza penali. Segnalo che nessuna utile risposta è stata fornita da TIM a fronte della segnalazione al 187 e alle successive PEC di contestazione (allegato 4), neppure alla specifica richiesta di essere ricontattato per una eventuale rimodulazione dell'offerta. Per parte mia ho comunque continuato a pagare l'importo non contestato di € 18,18. Il 18/3/2025, dando seguito a un sollecito di pagamento (allegato 5), TIM ha arbitrariamente sospeso il servizio, ignorando la mia diffida a non procedere, essendo la fattura sollecitata oggetto di formale contestazione in attesa di riscontro e comunque pagata per la parte non contestata (allegato 6)». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) ripristino delle condizioni economiche preesistenti; II) storno e/o rimborso degli importi non dovuti; III) riconoscimento degli indennizzi previsti dalle normative vigenti.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: « In via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. Eventuali richieste eccedenti la domanda trattata dinanzi al CORECOM devono essere considerate improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza di quanto richiesto in questa sede

dall’Istante con le pretese oggetto della conciliazione. Considerazioni in fatto e in diritto Si rappresenta quanto segue: Dalle verifiche effettuate sui sistemi gestionali in uso a TIM risulta che la linea n. 08xxxxxx24 è attiva dal 7 aprile 1994 ed è intestata all’istante, che all’epoca dell’attivazione e per tutta la durata dell’agevolazione oggetto di contestazione risultava dipendente della società convenuta. Sulla menzionata linea telefonica era attivo, fino a settembre 2020, il profilo “TIM Smart” con tariffa agevolata riservata ai dipendenti, per un corrispettivo mensile pari a € 25,96 (cfr. all. 1). Al fine di incentivare l’utilizzo dei propri servizi digitali e sostenere il personale dipendente, TIM ha attivato una specifica campagna promozionale, applicando sulla citata linea un’ulteriore riduzione del canone, che ha comportato – a decorrere da ottobre 2020 – l’addebito mensile di € 18,18 (cfr. all. 2). Tale agevolazione, espressamente riservata ai soli dipendenti TIM e condizionata alla permanenza del rapporto di lavoro, è rimasta attiva fino alla fattura n. RS03242978 del 16 novembre 2024(cfr. all. 3); dalla fattura successiva, RS03528277 del 16 dicembre 2024 (scadenza 08/01/2025), è cessato il beneficio per sopravvenuta insussistenza del requisito necessario, ossia la qualità di dipendente dell’istante (cfr. all. 4). È opportuno evidenziare che nella stessa fattura, a pagina 4, nella sezione “Comunicazioni TIM per te”, l’istante è stato puntualmente informato sia della cessazione dell’offerta agevolata sia della possibilità di esercitare il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione, ai sensi dell’art. 98-septies decies, comma 5, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. La comunicazione – integralmente riportata in atti (cfr. all. 5) – recita: “COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO A partire dal 1° febbraio 2025, per rispondere alle mutate condizioni economiche che incidono sugli aspetti gestionali dei servizi forniti, saranno introdotte delle modifiche alle condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico di rete fissa TIM. (...) Qualora non intendessi accettare le variazioni contrattuali sopra indicate, ai sensi dell’art. 98-septies decies, comma 5 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, hai il diritto di recedere dal contratto anche passando ad altro operatore, senza penali né costi di disattivazione, dandone comunicazione entro il 28 febbraio 2025 secondo le modalità indicate.” La stessa sezione contiene un’avvertenza specifica sulla cessazione degli sconti ex dipendenti e sull’invito a rivolgersi al Servizio Clienti 187 per valutare nuove promozioni: “COMUNICAZIONE IMPORTANTE - MODIFICA DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DELLA TUA OFFERTA COME EX DIPENDENTE TIM: Da questa fattura non troverai più gli sconti applicati in qualità di dipendente TIM (...) Ti informiamo che non procederemo al recupero degli sconti. Chiama il 187 o vieni in Negozio, e scopri eventuali promozioni a te riservate.” Ne consegue che TIM ha pienamente adempiuto agli obblighi di trasparenza e preavviso previsti dalla normativa, informando l’utente sia della cessazione dell’offerta agevolata sia della facoltà di recesso senza oneri. Si sottolinea inoltre che la campagna promozionale in questione – così come tutte le agevolazioni e le informazioni dedicate al personale – è disciplinata in un’apposita sezione del portale intranet aziendale, accessibile esclusivamente ai dipendenti mediante autenticazione. In tale portale è chiaramente specificato che la condizione necessaria e inderogabile per beneficiare dell’offerta è la sussistenza di un rapporto di lavoro attivo con TIM (cfr. all. 5). Pertanto, la cessazione dell’agevolazione e il ripristino del canone standard risultano pienamente legittimi,

trattandosi di misura automatica e conforme ai termini contrattuali dell'offerta, i quali prevedono espressamente la decadenza del beneficio al venir meno della qualifica di dipendente. Con riferimento alla contestazione relativa al pagamento parziale delle fatture e alla successiva sospensione del servizio, si osserva che a seguito della decadenza dell'offerta agevolata riservata ai dipendenti, a partire dalla fattura n. RS03528277 del 16 dicembre 2024, TIM ha regolarmente fatturato il canone mensile nella misura prevista per l'offerta standard in vigore, dando esecuzione a quanto contrattualmente pattuito e debitamente comunicato all'utente. L'istante, pur privo di titolo per continuare a beneficiare dell'agevolazione, ha unilateralmente deciso di corrispondere soltanto l'importo di € 18,18 mensili, inferiore rispetto a quanto legittimamente fatturato. Tale condotta – caratterizzata da un inadempimento parziale e volontario – non può ritenersi conforme ai principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto, né idonea a sospendere l'esigibilità del credito vantato da TIM. In considerazione del protrarsi della morosità, TIM ha provveduto – in conformità con quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 5, Allegato A, Delibera AGCOM n. 179/03/CSP e successive modifiche) – a inviare all'utente regolari solleciti di pagamento, recanti l'avviso circa le conseguenze in caso di mancato integrale adempimento (cfr. all. 6-13). A fronte del persistere del mancato pagamento per l'importo residuo, TIM ha disposto la sospensione amministrativa del servizio in data 17 marzo 2025, misura adottata nel pieno rispetto delle procedure di legge e degli obblighi regolamentari, che legittimano l'operatore alla sospensione e alla successiva cessazione del servizio in caso di insolvenza. Tale pagamento parziale non ha efficacia liberatoria e non sospende l'esigibilità del credito residuo, come chiarito anche dalla giurisprudenza AGCOM (cfr. Delibera 94/12/CIR). In conseguenza del protrarsi della morosità, TIM ha disposto:

- Prima sospensione: il 17 marzo 2025, con riattivazione il 27 marzo 2025, successivamente alla richiesta di provvedimento temporaneo GU5/742353/2025
- Seconda sospensione: il 17 giugno 2025, con riattivazione il 27 giugno 2025, successivamente alla richiesta di provvedimento temporaneo GU5/760144/2025

In entrambi i casi, la riattivazione è stata effettuata in ottemperanza ai provvedimenti cautelari richiesti dall'utente, per mero rispetto del principio di continuità del servizio, senza riconoscimento di illegittimità della sospensione. Attualmente, a carico dell'istante risulta uno scoperto pari a € 282,05, interamente dovuto per i fatti sopra riportati e per le fatture regolarmente emesse da TIM, in assenza di contestazioni fondate o sospensive (cfr all. 14). L'asserita violazione dell'art. 5 del Regolamento sulle procedure di conciliazione è infondata, in quanto la pendenza di un procedimento di definizione non sospende l'esecuzione delle obbligazioni contrattuali, né preclude all'operatore di attivare rimedi di autotutela, salvo ordine espresso dell'Autorità, che nel caso di specie non risulta emesso prima della sospensione. L'addebito di € 26,00 per ciascuna riattivazione del servizio (fatture RS01432172 del 22/05/2025 cfr all. 15 e RS02026632 del 16/08/2025 cfr.all.16) trova fondamento nelle Condizioni Generali di Contratto aggiornate, debitamente comunicate all'utente: “(...) l'importo dovuto dal Cliente a titolo di indennità di ripristino o di riattivazione aumenterà da € 13,42 a € 26,00 (IVA inclusa).” L'utente, ove non avesse inteso accettare tali modifiche, avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso senza penali entro i termini previsti. Non avendolo fatto, il costo di riattivazione

risulta dovuto. Pertanto, non sussistendo i presupposti per una bonaria composizione della controversia, in data 24 aprile 2025 è stato redatto presso il Corecom Puglia verbale di mancato accordo. Pertanto, nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante, atteso che la sospensione del servizio costituisce effetto di un inadempimento contrattuale imputabile esclusivamente al cliente e non già di un disservizio tecnico o di una condotta illegittima di TIM. Poiché non si ravvedono responsabilità contrattuali di TIM S.p.A., si chiede che la presente istanza sia integralmente respinta».

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'utente può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), di “ripristino delle condizioni economiche preesistenti”, non può essere accolta, per le ragioni che seguono. L'utente afferma che l'offerta riservata ai dipendenti Tim di cui era beneficiario avesse durata illimitata; viceversa Tim chiarisce che la stessa era subordinata alla qualifica di “dipendente” del cliente, venendo meno la quale (come nel caso di specie per pensionamento), sarebbe cessato il diritto agli sconti previsti. L'utente non allega in atti contratto o altro titolo da quale possa evincersi il suo diritto alla conservazione delle agevolazioni oltre la durata del rapporto lavorativo con Tim. Il convenuto gestore esibisce documentazione estrapolata dal proprio sito internet da cui emergerebbe la limitazione del beneficio al solo periodo di perduranza del rapporto di lavoro (mediante specificazione che lo sconto sarebbe stato eliminato automaticamente con il decadimento del “flag dipendente”). Benché nessuna delle due parti esibisca il contratto originario, il quadro probatorio che ne emerge è sufficiente a ritenere infondata la pretesa attorea alla conservazione di condizioni economiche privilegiate. Con riguardo all'onere probatorio ricadente sull'istante occorre ricordare che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «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 la domanda» (Del. 3/11/CIR). Va inoltre ricordato che la determinazione dell'oggetto del contratto, con fissazione dei corrispettivi per i servizi erogati, così come le modalità di esecuzione dello stesso e le richieste di modifica contrattuale, nei limiti del rispetto della normativa di settore, è appannaggio della libertà negoziale delle parti, con la conseguenza che questo Corecom non può sostituirsi ai contraenti nell'individuazione del sinallagma. Ne discende che richieste riguardanti la fissazione di un diverso sinallagma rispetto a quello concordato tra le parti non rientrano nell'ambito delle questioni 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). Per le medesime ragioni di cui al punto che precede, non è possibile accogliere la domanda sub II), di “storno e/o rimborso degli importi non dovuti”, per la parte in cui essa è riferita ai maggiori importi per il canone risultanti dalla disapplicazione degli sconti. Discorso diverso deve essere condotto con riferimento alle sospensioni poste in essere dall'operatore. Nelle proprie memorie, il gestore afferma: “L'asserita violazione dell'art.

5 del Regolamento sulle procedure di conciliazione è infondata, in quanto la pendenza di un procedimento di definizione non sospende l'esecuzione delle obbligazioni contrattuali, né preclude all'operatore di attivare rimedi di autotutela". Tale affermazione non può essere in alcun modo condivisa, atteso che l'art. 5 richiamato stabilisce: "1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore [...] può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma 1 [...] non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento». Stante l'esperimento di numerose contestazioni da parte dell'utente, nonché l'attivazione di procedimenti di conciliazione e definizione, stante inoltre il pagamento delle somme non contestate, l'operatore non poteva legittimamente procedere a sospensione amministrativa fintanto che le relative procedure non avessero trovato risoluzione. Deve dunque rilevarsi l'illegittimità delle sospensioni poste in essere, con le conseguenze di seguito specificate. In parziale accoglimento della domanda sub II), l'addebito di 52,00 euro imputato alle riattivazioni del servizio deve essere oggetto di storno, ovvero di rimborso in caso di avvenuto pagamento. L'utente, inoltre, in parziale accoglimento della domanda sub III), di "riconoscimento degli indennizzi previsti dalle normative vigenti", avrà diritto all'indennizzo per illegittima sospensione del servizio di cui all'art. 5 all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), nella misura giornaliera ivi prevista di 7,50 euro e per un arco temporale complessivo di 20 giorni, così come da emergenze istruttorie. L'indennizzo in parola ammonterà dunque a 150,00 euro. Sempre in accoglimento della domanda sub III), considerata la totale assenza in atti di riscontri ai reclami inoltrati dall'utente, quest'ultimo avrà diritto all'indennizzo di cui all'art. 12 del "Regolamento", nella misura massima ivi prevista di 300,00 euro.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza Tim Spa (Kena mobile) è tenuta a stornare, ovvero a rimborsare in caso di avvenuto pagamento, la somma di 52,00 euro per addebiti non legittimi. Tim Spa (Kena mobile) è tenuta inoltre a corrispondere all'utente la somma di 450,00 (quattrocentocinquanta/00) euro di cui: 150,00 euro a titolo di indennizzo per illegittima sospensione del servizio e 300,00 euro a titolo di indennizzo per omesso riscontro ai reclami. Rimborsi e indennizzi dovranno avvenire, con maggiorazione degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfatto, mediante compensazione della posizione debitoria e, per l'eventuale residuo, mediante bonifico bancario in favore dell'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, 9 dicembre 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco