

DETERMINA 35 Fascicolo n. GU14/823704/2026

del 15/9/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]

[REDACTED] TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente 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;

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;

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;

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;

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 l'istanza dell'utente [REDACTED], del 20/03/2026 acquisita con protocollo n. 0106616 del 20/03/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di un contratto di tipo privato per servizi di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: «Nel mese di Marzo u.s. mi sono recato c/o uno dei punti vendita TIM e precisamente a Foggia a via Xxxxx Xxxxxxxxx xx, in occasione della scadenza dell'allora Offerta Commerciale Tim, ultima fattura 'mese di Febbraio 2025' di € 44,80 - Costo Offerta TIM Premium Mega, ho sottoposto al negozio TIM, la possibilità di ridiscutere 'Condizioni e Vincoli, ritenendoli, scaduti i

4 anni, al mese di Marzo 2025, non più competitivi. Va aggiunto che l'offerta proposta nel 2021 pesava di un lungo vincolo contrattuale, scadente a Marzo 2025/fatt Febbraio 2025. L'operatore che ha proposto le nuove condizioni, ha garantito a voce, migliori condizioni e annullamento del vincolo per il vostro nuovo servizio quale - TIM WIFI PER TE FIBRA - ove avrebbe annullato il Costo 'OPZIONE VOCE', annullato la forma di vincolo contrattuale e offerto gratis per 12 mesi il servizio -TIM VISION LIGHT- con un'unica condizione la disdetta dal servizio concesso gratuito allo scadere dei 12 mesi pena il rinnovo automatico a pagamento. Con mio grande rammarico, tutto ciò non si è verificato. Mi sono trovato con un maggior costo di € 52,90 e con vincolo contrattuale di 24 mesi. Prima di sottoscrivere in forma digitale la nuova offerta, ho richiesto in via preventiva una copia del contratto per la verifica all'istante delle nuove condizioni pattuite e garantite ma mi sono state negate». Sulla base di tali premesse chiede un rimborso complessivo di 144,00 euro, così suddiviso: - 120,00 euro per addebiti illegittimi del servizio TIMVISION (pattuito gratuito ma fatturato a 10,00 euro/mese); - 24,00 euro per differenza tariffaria OPZIONE MOBILE (pattuita a 10,00 euro/mese ma fatturata a 12,00 euro/mese).

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «Nel merito della controversia si osserva come le doglianze sollevate dall'istante, così come rappresentate negli atti introduttivi e nella descrizione dei fatti, non trovino riscontro nelle risultanze documentali in atti né nella ricostruzione cronologica delle vicende contrattuali che hanno interessato la linea oggetto di contestazione. Si premette innanzitutto che a far data dal 22 Gennaio 2021 sulla linea 08xxxxxx19 risulta essere stato correttamente configurato il profilo commerciale "Nuova TIM Super Mega con TIMVISION a canone zero". A far data dal 8 Febbraio 2021 (cfr. All. 1) è stata regolarmente attivata l'opzione mobile che, a fronte di un canone mensile di € 10,00, consente di effettuare traffico illimitato verso numerazioni mobili. A partire dalla fattura di Dicembre 2021 l'offerta in essere è stata oggetto di un mero renaming, passando da "Nuova TIM Super Mega" a "TIM Premium Mega", mantenendo inalterate le caratteristiche economiche e contrattuali del servizio, compreso il servizio TIMVISION a canone zero e l'opzione mobile al costo mensile di € 10,00 (cfr. All. 3). Si precisa altresì che dalla fattura di Settembre 2023 il canone dell'opzione mobile è stato adeguato da € 10,00 a € 12,00 (cfr. All. 4). Si precisa che dalla consultazione dei sistemi aziendali non risulta tracciata alcuna segnalazione né telefonica né scritta riguardante l'opzione Mobile attiva sulla linea in argomento. In data 27 marzo 2025 sulla linea 08xxxxxx19 è stato emesso un ordine di conversione tecnologica da FTTC a FTTH. Tale operazione comporta il passaggio dalla tecnologia Fiber to the Cabinet, in cui la fibra ottica giunge fino all'armadio stradale e l'ultimo tratto è in rame, alla tecnologia Fiber to the Home, che prevede la posa della fibra ottica fino all'interno dell'abitazione del cliente, consentendo prestazioni superiori in termini di stabilità e velocità del servizio. In pari data, così come previsto dalla normativa di settore e dalle procedure interne di TIM, è stata inviata alla mail certificata presente a sistema di parte istante (xxxxxxxxxxx@virgilio.it) la Sintesi contrattuale contenente il riepilogo completo dell'ordine e delle condizioni applicate. Nell'ordine risultava chiaramente indicato che il profilo dell'offerta attivata era "TIM WiFi per Te Fibra", comprensivo dell'opzione voce a canone zero e dell'offerta TV "TIMVISION Family annuale" con costo annuale pari a € 120,00, dilazionato in 12 mensilità da € 10,00 ciascuna (cfr. All. 5). L'ordine di conversione risulta essere stato regolarmente completato a far data dal 1 Aprile 2025, come documentato dalla fattura di Maggio 2025 (cfr. All. 6), senza che emergano anomalie tecniche o amministrative nella gestione del passaggio di offerta. Alla data del 26 Marzo 2026 risulta inoltre cessata l'offerta TV "TIMVISION FAMILY annuale" come da dettaglio presente nella fattura Aprile 2026 (cfr. All. 7), circostanza che conferma la corretta gestione del servizio e la piena operatività delle facoltà contrattuali previste in capo al cliente. Alla luce di quanto sopra, le dichiarazioni rese dall'istante circa presunte difformità tra le condizioni prospettate e quelle effettivamente sottoscritte non trovano riscontro oggettivo nella documentazione prodotta, né nelle comunicazioni contrattuali regolarmente inviate da TIM, dalle quali emerge in modo chiaro e trasparente la struttura dell'offerta, i servizi inclusi e i relativi costi. Deve pertanto ritenersi che il rapporto contrattuale sia stato gestito nel pieno rispetto delle condizioni pattuite, della normativa di settore e degli obblighi informativi previsti». Conclude per il rigetto.

All'esito dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, con riferimento alle sole somme richieste in relazione alla voce di costo "OPZIONE MOBILE", per le ragioni che seguono. Si rende preliminarmente necessario puntualizzare le competenze di questo Corecom nel presente procedimento. Il Corecom, in fase di definizione, non dispone di strumenti di indagine circa il comportamento degli operatori in fase di contrattazione, né ha competenza nell'accertare comportamenti integranti reato, o nel dichiarare invalidità contrattuali derivanti da errore o dolo. Tali prerogative spettano, infatti, alla cognizione

esclusiva degli organi giurisdizionali. La presente istruttoria, viceversa, deve essere svolta sulla base della documentazione depositata in atti dalle parti. Ciò precisato, non può essere accolta la domanda dell'utente nella parte in cui chiede il rimborso degli addebiti per il servizio "Timvision", asseritamente pattuito come gratuito. Sia la sintesi contrattuale allegata in atti dal cliente, sia quella allegata dall'operatore, infatti, prevedono espressamente un corrispettivo, per il predetto servizio, di 10,00 euro al mese, corrispettivo che si rileva essere stato effettivamente e correttamente applicato in fattura. Può, viceversa, riconoscersi il rimborso della somma di 24,00 euro, quale differenza tra il corrispettivo contrattualmente previsto di 10,00 euro per la voce di costo "Opzione mobile" e gli addebiti di 12,00 euro applicati in fattura. Il gestore, nelle proprie memorie, si limita ad affermare "dalla fattura di Settembre 2023 il canone dell'opzione mobile è stato adeguato da € 10,00 a € 12,00", senza null'altro aggiungere circa il motivo della rimodulazione. Si può desumere che si tratti di una modifica unilaterale del contratto, ma ciò non è specificato per esplicito dall'operatore né, nella fattura di Settembre 2023 richiamata, si rinviene elemento alcuno riferibile ad una comunicazione di modifica. Si rammenta che la chiara e tempestiva comunicazione all'utente della rimodulazione tariffaria, con indicazione dei motivi e del diritto dell'utente al recesso in esenzione costi, è condizione di legittimità della stessa. Non ravvisandosi in atti documentazione alcuna che giustifichi l'applicazione di un costo più elevato da quello contemplato dal contratto, le somme in eccesso, quantificate in euro 24,00, dovranno essere restituite maggiorate degli interessi.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/03/2026, è tenuta a rimborsare all'utente, tramite sconto in fattura, la somma di 24,00 euro a titolo di addebiti non dovuti, con maggiorazione degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ANGELICA BRANDI

