

DELIBERA n°_14_

**XXXX XXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/790057/2025)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 13/04/2026;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTO il D.S.G. n. 59/A1/S.G. del 30 marzo 2026 con il quale è approvato l'allegato atto aggiuntivo stipulato in data 30 marzo 2026, con il quale è differito alla data del 30 giugno 2026, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022..

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 indennizzi*, come modificato 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 denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 08/11/2025 acquisita con protocollo n. 0285714 del 08/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. XXXX XXXX, (di seguito Istante o Utente), in relazione al servizio di telefonia fissa numero XXXXXXXX, di tipo privato, nell’istanza introduttiva del presente procedimento descrive i fatti come segue. In data 22/03/2025 ho inoltrato un reclamo tramite PEC per applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle concordate per la linea telefonica. Infatti, in data 17/12/2024, pagando euro 35,70 per la linea fissa TIM attiva con modem di mia proprietà, dopo aver visionato le offerte pubblicate sul sito TIM, ho chiamato il 187, lamentando l’eccessivo costo e la mia intenzione di cambiare operatore, a meno che, cessando il contratto in essere ed attivando una nuova linea, in quanto già cliente TIM di rete mobile, erano applicabili le condizioni previste nell’allegata offerta “TIM WIFI CASA”, che prevedeva un canone mensile di euro 24,90, ovvero euro 29,90 meno il bonus di euro 5 per già clienti mobili, con modem il cui “costo di 5 euro al mese per 48 mesi già incluso nel prezzo dell’offerta”. L’operatrice al telefono mi riferiva che avrebbe interessato un suo collega che mi avrebbe a breve richiamato. Nella stessa giornata ricevo una telefonata dal servizio 187 di cui

trascrivo letteralmente i punti salienti, avendo una registrazione della conversazione, che, se richiesto, posso eventualmente allegare in formato digitale: - Salve buon pomeriggio è il servizio 187 la chiamo su segnalazione di una collega ... - (cliente) ho la fibra TIM e pure una sim Tim e pago 35,70 euro quando le offerte per i nuovi clienti prevedono 24,90 euro ... sono disposto a fare cessazione e riattivazione come nuovo cliente - certo si può fare perché lei avrebbe diritto all'offerta 29,90 con lo sconto di 5 euro perché abbina la linea TIM (mobile), assolutamente si può fare ... - (cliente) la sim è Supergiga Famiglia va bene come cliente mobile? - Certo, mi raccomando la mail la confermi subito entro oggi così va avanti ... - (cliente) Quindi chiamate illimitate ... l'offerta di 24,90 euro - Quella che Lei vede sul sito. In data 18/12 ricevo una mail da TIM con un link che mi rimandava ad una pagina web con l'ordine da confermare e una sintesi contrattuale dell'offerta TIM WiFi Casa; avendo già precedentemente visionato le condizioni previste dall'offerta, non potendo supporre dell'esistenza di un'offerta avente lo stesso nome ma condizioni differenti, ho subito confermato ritenendole quelle concordate telefonicamente. Solo in fase di Conciliazione ho appreso che l'offerta da me sottoscritta differiva da quella concordata, in quanto prevedeva che per l'applicazione dello sconto fisso-mobile di euro 5, era necessario attivare una nuova ulteriore linea mobile TIM entro 30 giorni dall'attivazione della linea fissa. Inoltre il costo del modem di euro 5 non era più incluso nel prezzo dell'offerta, mentre veniva riconosciuto un "Bonus per Te" di euro 2. Ne consegue, pertanto, che tutte le fatture ricevute dall'attivazione della linea riportano un costo aggiuntivo di euro 3, ovvero importo fatturato di euro 27,90 al posto di euro 24,90. In merito poi a quanto ribadito da TIM che l'offerta risulta attiva tramite CC187 e non tramite web, si obietta che dopo una mia telefonata per richiedere informazioni, è il 187 che mi ha chiamato e mi ha confermato che potevo beneficiare delle condizioni pubblicate sul sito TIM e se non abilitato a concludere quel tipo di offerta, poteva rimandarmi al numero verde 800-351662 indicato nella pagina web. L'istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) il rimborso di euro 3,00 al mese a decorrere da gennaio 2025; 2) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo (art. 12 Allegato A alla delibera 347/18/ CONS), pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo oltre i 30 giorni per la risposta stabiliti dalla carta dei servizi, per l'importo massimo previsto di euro 300,00 da cui decurtare euro 123,95 che TIM con pec del 04/11/2025 ha comunicato di riconoscermi per mancata gestione del reclamo.

2. La posizione dell'operatore

TIM SpA (di seguito TIM o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. L'offerta attivata prevede che, contrariamente da quando indicato dal cliente, attivando linea fissa e, contestualmente anche una linea mobile in portabilità o nuovo numero si ha sconto di 5 euro, cosa che non è avvenuta. Ha diritto solo al bonus -2 euro.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. L'istante lamenta

applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate, circostanza questa contestata all'operatore con reclamo a mezzo PEC del 22/03/2025, oltre alla mancata risposta al predetto reclamo. Entrando nel merito della controversia, l'istante riferisce di aver contattato il servizio clienti 187 dopo aver visionato sul sito TIM l'offerta "TIM WiFi Casa" al prezzo di euro 24,90 mensili riservata ai clienti già titolari di linea mobile TIM. Nel corso della conversazione telefonica, l'operatore gli avrebbe confermato la possibilità di aderire alla medesima offerta visualizzata sul sito. Ricevuto il giorno successivo il link per la conferma dell'ordine, l'utente ha proceduto alla sottoscrizione ritenendo che le condizioni fossero quelle prospettate telefonicamente. Solo in sede di conciliazione l'istante avrebbe appreso che l'offerta effettivamente attivata prevedeva condizioni diverse, ossia l'obbligo di attivare una nuova linea mobile TIM entro 30 giorni per ottenere lo sconto fisso-mobile e l'addebito del modem con rate di euro 5 mensili, compensato da un bonus di euro 2, con conseguente costo mensile pari ad euro 27,90 anziché euro 24,90. L'operatore afferma che l'offerta è stata attivata tramite il canale 187 e non tramite web e che, secondo quanto risulta dai sistemi, è stata attivata l'offerta "Sconto Fisso-Mobile", che prevede l'applicazione dello sconto solo in caso di attivazione di una nuova linea mobile TIM entro 30 giorni dall'attivazione della linea fissa. Poiché tale condizione non risulta soddisfatta, lo sconto non è stato applicato. L'operatore precisa inoltre che le condizioni risultano accettate digitalmente dal cliente. Ora, posto quanto sopra, dalla documentazione depositata in atti dalle parti e dalle dichiarazioni dalle stesse rese, si rileva che l'operatore non ha fornito prova che l'offerta richiesta dall'utente e prospettata dall'operatore del servizio clienti 187 coincida con quella successivamente sottoposta alla firma digitale del cliente, né ha prodotto elementi idonei a dimostrare la chiarezza e completezza dell'informazione resa all'utente circa le condizioni economiche dell'offerta applicata, e ciò assume particolare rilievo anche perché l'istante dichiara di aver scoperto solo durante la conciliazione che l'offerta sottoscritta era diversa da quella concordata telefonicamente. In particolare, non risultano prodotti agli atti né la registrazione della conversazione telefonica intervenuta tra le parti né una sintesi contrattuale dalla quale emerga che l'utente fosse stato posto nelle condizioni di distinguere tra l'offerta originariamente richiesta e quella successivamente formalizzata. Tale carenza probatoria assume ulteriore rilievo considerando che l'istante era già cliente TIM di rete mobile, circostanza che rende plausibile l'interesse ad aderire all'offerta pubblicizzata per i clienti già mobili TIM e non ad una diversa offerta subordinata all'attivazione di una ulteriore linea mobile. Pertanto, posto che l'onere della prova sulla corretta informazione e sull'adesione consapevole grava sull'operatore, in assenza di prova circa la chiarezza dell'offerta prospettata e la consapevole adesione dell'utente alle condizioni economiche applicate, può essere riconosciuto in favore dell'istante, in via equitativa, la somma di euro 144,00, a titolo di rimborso della differenza economica contestata. E' altresì riconosciuto l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, nella misura massima prevista di euro 300,00, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui all'allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, al netto di quanto già corrisposto dall'operatore al medesimo titolo.

DELIBERA

1) di accogliere l'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. e di riconoscere in favore dell'istante, in via equitativa, la somma di euro 144,00 (centoquarantaquattro/00) a titolo di rimborso della differenza economica contestata;

2) La società TIM S.p.A. è tenuta, inoltre, a corrispondere in favore dell'istante un indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art.12 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, nella misura massima prevista di euro 300,00 (trecento/00) al netto di euro 123,95 (centoventitre/95) ove già corrisposti dall'operatore.

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.

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.

Palermo 13/04/2026

IL PRESIDENTE

