CORECOM Sicilia

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/859808/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXX XXXX - 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;

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);

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTA l'istanza dell’utente XXXX XXXX, del 14/07/2026 acquisita con protocollo n. 0260872 del 14/07/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo istante, cliente e/o utente, con la presente procedura ha contestato all’operatore TIM S.p.A (Telecom Italia, Kena mobile) in relazione all’utenza XXXXXXXX l’ applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite. Nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha dichiarato quanto di seguito: - nel mese di marzo 2026 di aver contattato il servizio clienti per richiedere informazioni relative ad eventuali offerte retention migliorative rispetto al contratto in essere; - in data 20/04/2026, dopo plurime telefonate, di aver avuto proposto ed accettato l’offerta denominata “Premium Base Fibra”, descritta verbalmente come comprensiva di linea internet e modem al costo mensile di euro 25,00 euro tutto compreso; - in pari data di aver ricevuto il riepilogo dell’ordine eseguito verbalmente e di aver constatato che l’offerta era differente rispetto a quella pattuita, ovvero vi erano ulteriori costi aggiuntivi, tra cui l’ “Opzione Voce” pari ad euro 5.00. - in pari data (20/04/2026) di aver reclamato tramite il servizio clienti la difformità contrattuale riscontrata. In base a quanto dichiarato in istanza, l’istante ha richiesto: 1) il ripristino

immediato delle condizioni economiche concordate telefonicamente pari ad euro 25,00 al mese, tutto incluso; 2) il rimborso/storno integrale degli importi addebitati in eccedenza rispetto a quanto pattuito; 3) la consegna integrale della registrazione vocale contrattuale e delle relative verbalizzazioni interne del 5 marzo e del 20 aprile; 4) il riconoscimento di un indennizzo per il disagio subito, per la non corretta informazione commerciale ricevuta e per il tempo necessario alla gestione della controversia. In sede di controdeduzioni l'istante ha, in via preliminare, dichiarato che l'operatore ha invocato impropriamente l'art. 2697 c.c. sostenendo che lo scrivente non avrebbe assolto all'onere probatorio circa l'esistenza dell'offerta ad euro 25,00 mese tutto incluso, considerato che tale assunto è del tutto privo di fondamento giuridico e fattuale per i la cronologia dei fatti che di seguito ha esplicitato. In data 05 Marzo 2026 come da riepilogo ordine nr. CGWIKAHTXR2X la TIM ha inviato allo scrivente a mezzo e-mail la conferma dell'ordine dell'offerta Premiun Base Fibra al costo fisso di euro 25,90 al mese, con attivazione inclusa e la non presenza di qualsiasi addebito o rata separata per il modem. Con la fattura di Febbraio 2026 n.ro RV00515209 la TIM ha comunicato una modifica unilaterale delle condizioni economiche (+2,99 al mese dal 1° aprile 2026) e nel contempo ha reso l'informativa per il cliente, del diritto di poter recedere o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione entro il 30 aprile 2026. Nella data del 20 aprile 2026, quindi nel lasso temporale del recesso gratuito, lo scrivente ha contattato il servizio clienti 187 (durata: 26 min. 04 sec.) e l'addetto ha proposto l'allineamento di retention ad euro 25,00 al mese tutto incluso per sempre, proprio per evitare la migrazione dell'utenza ad altro gestore. In pari data (20 aprile 2026 ore 16:53) quindi ha ricevuto il riepilogo dell'ordine n.ro. DCQY3Y6CY5KF comprendente l'offerta Premiun Base Fibra ad euro 25.90 + l'Opzione Voce ad euro 5.00 per un totale d'ordine pari di euro 30,90 al mese, ordine quindi difforme da quanto pattuito verbalmente, ed anche in questo secondo ordine ufficiale la TIM non ha riportato alcun addebito separato per il modem. Considerata la difformità riscontrata nell'ordine di cui sopra, in pari data ha asserito di aver contattato il servizio clienti ed ha aperto il reclamo tracciato con ID 9-794982089609. Di aver subito, quindi, dal mese di marzo 2026 ad oggi, una fatturazione, difforme ed arbitraria difatti la TIM ha applicato ed applica nelle fatture una tariffa base errata di 31,79 oltre ad euro 5,00 per la rata del modem, per un totale mensile di euro 36,79. A tal proposito ha dichiarato che la documentazione agli atti prodotta provano come la TIM stia violando ogni singolo contratto e/o ordine ricevuto specificando che essendo stati tali contratti conclusi a distanza, la stessa stà violando, ai sensi della Delibera Agcon n.ro 353/19/CONS e del Codice del Consumo, l'onere di produrre in questa sede, le registrazione audio del consenso (Vocal Order) che invece spetta esclusivamente a lei. Pertanto, in mancanza di tali registrazioni prevale la ricostruzione fatta dallo scrivente che è stata supportata dalla documentazione agli atti prodotta. In ultimo ha tenuto di precisare che l'accredito di euro 40,00 operato in fattura dalla società quale bonus caring, per lo scrivente rappresenta un semplice storno parziale poiché nei fatti la TIM, non ha risolto a monte, il vizio di fatturazione. Ed ancora ha tenuto di precisare che nei due ordine ricevuti da TIM, ovvero quello con data 05/03/206 ed il successivo del 20/04/2026, non è stato mai riportato né indicato l'importo di euro 5,00 per la rata del modem ne consegue pertanto, che tale voce presente in fattura costituisce un addebito di costi non stabiliti contrattualmente (art.1337 c.c. e art.51 del codice del consumo). Concludendo ed atteso quanto sopra argomentato, l'istante ha richiesto al Corecom di accogliere integralmente, tutte le richieste fatte in istanza.

L'operatore TIM S.p.A., di seguito solo operatore, società e/o TIM, in sede del contraddittorio ha dichiarato, in modo preliminare, attese le verifiche effettuate negli applicativi in uso di Telecom, che le doglianze del ricorrente sono del tutto infondate. Nello specifico l'operatore ha esplicitato che l'istante ha dichiarato di aver aderito ad un'offerta commerciale al costo mensile di euro 25,00 ma tuttavia, la documentazione depositata dallo stesso, lo screenshot , smentisce tale assunto. Infatti, da tale schermata si evince espressamente che il totale mensile concordato è pari ad euro 30,90 composto dal canone mensile pari ad euro 25,90 e dalla "Opzione voce" pari ad euro 5,00 al mese. Al tal riguardo, la società ha fatto presente che era diritto del cliente, nel caso di insoddisfazione relativamente all'ordine di acquisto ricevuto, esercitare il diritto di recesso evenienza che, nel caso de quo, non si è verificata. La TIM proseguendo ha altresì evidenziato che dal semplice esame della proposta commerciale e della fattura di giugno 2026 agli atti depositate, emerge la totale infondatezza delle lamentele del cliente in ordine alle presunte anomalie tariffarie. Difatti, tale proposta commerciale riporta un costo base di euro 25,90 a cui si deve sommare l'importo di euro 5,00 per "Opzione voce", che porta quindi il canone ad euro 30,90 al mese, oltre IVA. Posto ciò, l'operatore ha dichiarato di non aver addebitato al cliente, nella fattura di giugno 2026, l'Opzione voce e di aver applicato in favore dello stesso un sconto ulteriore di euro 4,00 che ha portato il canone mensile ad euro 27.79 oltre IVA; non solo nella stessa fattura è stato erogato altresì erogato un bonus caring di euro 40.00. Ne consegue da quanto sopra che il

proponente non ha subito alcun danno economico e/o applicazione di tariffe maggiorate da parte di TIM. Ha fatto presente altresì, che nei fatti l'utente , non ha assolto l'onere di allegare i documenti a prova di quanto dichiarato, ovvero della tariffa pattuita ad ero 25,00 al mese. In ragione di tale negligenza l'operatore ha asserito che, in base al principio dell'onere della prova (ex art. 2697 c.c.) così come da orientamento dell'Autorità (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n.91/15/CIR e n. 68/16/CIR), spetta all'istante dimostrare, in questa sede, il fatto costitutivo della propria difesa evento che nel caso in questione non si è verificato. Quindi per il caso in questione devono trovare applicazione i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata e, quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento (art. 2697, comma 1, del c.c.). Sempre ed in riferimento alla produzione documentale dell'istante e specificamente agli screenshot, ovvero le chiamate effettuate al servizio clienti, la TIM ne ha eccepito la validatà di tale documento asserendo che tale cartaceo attesta esclusivamente il mero dato dell'avvenuto contatto dell'istante con il servizio clienti di TIM, ma nulla prova circa il contenuto della conversazione intervenuta. Inoltre, ha contestato la richiesta dell'utente di aver riposizionata la tariffa mensile ad euro 25,00 ritenendola non rientrante nei poteri dell'Autorità ed ancora che agli atti del fascicolo non sono stati depositati altri reclami meritevoli di risposta da parte dell'operatore in causa. Per quanto sopra argomentato, la TIM concludendo, ha chiesto al Corecom pertanto, di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi, storni e/o danni avanzati dall'utente nei propri confronti, poiché infondate sia in fatto che in diritto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare un parziale accoglimento, per le motivazioni che seguono. In via preliminare non può essere accolta la richiesta di cui al punto 3) considerato che l'istante, così come indicato da TIM nella e-mail del 26/06/2026, agli atti depositata, poteva e può, autonomamente richiederle. Posto quanto sopra dalla disanima della documentazione agli atti e per quanto è emerso nel corso dell'udienza è risultato che con la fattura di febbraio 2026 l'utente è stato edotto dall'operatore della modifica delle condizioni contrattuali in essere e del diritto di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore, ai sensi dell'art. 98- septies decies, comma 5 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. In seguito a tale comunicazione, l'istante in data 05/03/2026 ha chiamato il servizio clienti di TIM che gli ha proposto l'offerta Premium Base Fibra descritta verbalmente al costo di euro 25,90 al mese e nessun altro costo aggiuntivo. In pari data l'istante ha ricevuto, sempre via e-mail, il dettaglio dell'offerta sottoscritta così composta Premium base fibra 25,90 -internet illimitato incluso – contributo di attivazione incluso- chiamate da telefono fisso a consumo. Considerata la discrepanza riscontrata tra quanto pattuito verbalmente e di quanto ricevuto, l'istante ha chiamato il servizio clienti per chiarimenti ed è stato rassicurato di attendere la fatturazione di aprile 2026 in modo tale che i sistemi informatici si allineassero, causa "un mero blocco di sistema temporaneo" con l'offerta promozionale propostagli. Nella successiva data del 20/04/2026, ha richiamato il servizio clienti TIM e lamentandosi della precedente offerta ricevuta l' addetto del call-center gli proponeva l'allineamento di quello pattuito precedentemente (25,90) ad euro 25,00 al mese, tutto incluso e per sempre, anche per evitare la migrazione della linea da altro operatore. In pari data l'istante ha ricevuto il secondo ordine, il n.ro DCQY3Y6CY5KF , che differentemente da quanto proposto ed accordato verbalmente (verbal order) l'offerta era così composta: Premium base fibra euro 25,90- internet illimitato incluso- contributo di attivazione incluso – Opzione voce euro 5,00 per un costo mensile pari ad euro 30,90. Dal carteggio in atti è risultato che sia nella prima offerta che nella seconda offerta ricevuta ed agli atti, la TIM non ha mai riportato il costo del modem pari ad euro 5,00 al mese. In pari data è risultato altresì, per la documentazione in atti, che l'istante ha richiamato il servizio clienti ed ha aperto la segnalazione ID 9-794982089609. Per quanto sopra rappresentato se ne deduce che l'istante non è stato edotto correttamente sulle proposte commerciali pattuite. Nel caso di specie, è obbligo richiamare che le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza. Ed ancora, nell'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla sopra citata delibera si evince che

le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, l'Autorità con la Delibera n.179/03/CSP, allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: "gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buonafede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli". Ne consegue, da ciò che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale. Al riguardo si richiama, inoltre, l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (ex multis, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile, in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (ex multis, Delibera Agcom n. 82/17/CIR). L'operatore, nel caso di specie, a fronte della specifica contestazione dell'utente in relazione alla difforme attivazione del contratto così come rappresentato , ha genericamente dedotto, in memoria, la correttezza di quanto addebitato nelle fatture emesse, laddove avrebbe invece dovuto dimostrare la correttezza della fatturazione stessa, ovvero produrre in questa sede il contratto sottoscritto a comprova della legittimità degli addebiti contestati. Dalla documentazione in atti non si evince, che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi che sarebbero stati presenti nelle fatture così come non ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta, da parte dell'istante, in relazione all'attivazione dei servizi o, comunque, che l'utente abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale dell'operatore avente ad oggetto l'attivazione di tali servizi. In altre parole, non emerge dagli atti l'acquisizione, da parte dell'operatore del consenso univoco ed informato dell'istante in merito alla attivazione dell'offerta pattuita. Ne consegue che, in assenza di prova contraria, la società telefonica deve ritenersi responsabile non avendo ottemperato, in questa sede, all'onere probatorio su di essa gravante ai sensi dell'art. 1218 del c.c. e del costante orientamento dell'Autorità. Ne consegue pertanto, in parziale accoglimento delle richieste di cui ai punti 1) e 2) qui trattate congiuntamente, che dalla data del 05/03/2026 la TIM è tenuta al ricalcolo delle fatture emesse e ad applicare l'offerta mensile così composta: " Premium Base Fibra" euro 25,90 oltre IVA con internet e contributo di attivazione incluso. E' tenuta altresì, dalla stessa data, a stornare tutte le rate del modem poiché non ne ha provato in questa sede la dovuta debenza. Posto quanto sopra, l'operatore è tenuto a rimborsare all'istante le maggiori somme versate ed a regolarizzare la situazione contabile-amministrativa dello stesso. Mentre, non può essere accolta la richiesta di cui al punto 4) considerato che per la fattispecie in esame (errata fatturazione) non è previsto alcun indennizzo ma il solo storno/rimborso della somma contestate.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 14/07/2026, è tenuta a a ricalcolare, dalla data del 05/03/2026, le fatture emesse e ad applicare l'offerta mensile così composta: " Premium Base Fibra" euro 25,90 oltre IVA, con internet e contributo di attivazione incluso, ed è tenuta a

stornare tutte le rate del modem. La TIM è tenuta a rimborsare all'istante, secondo il metodo indicato in istanza, le maggiori somme versate ed a regolarizzare la situazione contabile-amministrativa dello stesso.

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
Salvatore Buscemi