

DELIBERA N. 42/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
B.L./TIM S.P.A.
(SMA14/813522/2026)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 giugno 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”*;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante *“Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)”*;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

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 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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l'istanza della sig.ra L.B. del 15 febbraio 2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria dell'utenza telefonica n. 3407687xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. *“mi sono recata in data 16/09/2025 presso il negozio TIM per l'attivazione dell'offerta intrattenimento TIM Vision Family L al costo di 9,99€ per i primi 3 mesi e poi 19,99 € per i restanti 9 mesi. Ad oggi, dopo numerose segnalazioni, mi trovo un'offerta totalmente diversa che andrò a pagare 44,99 € al mese con un vincolo di 12 mesi”.*

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato la seguente richiesta:

i. la sistemazione dell'offerta o il rimborso per la differenza da quantificare.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«la linea è stata attivata in data 16 settembre 2025. Da verifiche effettuate sui sistemi in uso dalla scrivente società risulta che il cliente abbia attivato, in pari data, la promozione ODV5I – TIMVISION GOLD Annuale Dilazionato, con un contributo di attivazione pari a € 29,99 e un costo di € 29,99 al mese per i primi cinque mesi, seguito da € 44,99 al mese per i mesi restanti, vedi allegato (cfr.all.1). L'addebito del rinnovo mensile avviene sul credito residuo della linea: il giorno precedente all'addebito viene effettuata una ricarica automatica di pari importo tramite il servizio RICARICA AUTOMATICA, con addebito su carta di credito. Non risulta che la cliente abbia mai contattato il servizio clienti 119 per segnalare un'eventuale errata attivazione della promozione. Si evidenzia, tuttavia, che nel mese di dicembre il dealer ci ha contattato per richiedere il reinvio del Magic link relativo al servizio DAZN. Come già ampiamente argomentato nelle considerazioni in fatto sopra richiamate, si ritiene che non siano fondate le richieste di parte istante, la cliente ha posto la firma digitale sul contratto sottoscritto di persona presso negozio, la durata dell'offerta è annuale e vincolante, pertanto, la promozione non può essere interrotta prima della naturale scadenza».*

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, va evidenziato che l'istante in data 16/09/2025 ha sottoscritto la proposta di attivazione del servizio “TIM RICARICA AUTOMATICA” con addebito sul conto corrente; dalla documentazione allegata in copia alla memoria di TIM S.p.A. è emerso che in pari data l'istante ha aderito alla promozione “ODV5I - TIMVISION GOLD Annuale Dilazionato, con un contributo di attivazione pari a € 29,99 e un costo di € 29,99 al mese per i primi cinque mesi, seguito da € 44,99 al mese per i mesi restanti”. Nello specifico, dalla disamina della scheda sintetica dell'offerta commerciale, quale parte integrante del modulo contrattuale, si evince nella specifica sezione “Note” la seguente dicitura: *“il costo annuale dell'abbonamento è di 539,88€, con pagamento dilazionato in*

12 mensilità di importo pari a 44,99€. Il primo anno di abbonamento il costo annuale in promozione è di 464, come di seguito riportato: - 29,99€/mese per cinque mesi - 44,99€/mese dal sesto mese in poi”.

Tanto premesso, la doglianza sollevata dall'istante in ordine alla difformità dell'offerta commerciale applicata rispetto a quella pattuita contrattualmente, nonché la richiesta dell'istante di cui al punto i., non devono ritenersi accoglibili alla luce delle condizioni economiche espressamente richiamate nel modulo contrattuale debitamente compilato e sottoscritto digitalmente dalla sig.ra B. in data 16/09/2025 presso il punto vendita TIM XXXXXXXXX di Vicenza.

Ergo, non si ravvisa alcuna responsabilità ascrivibile alla società TIM S.p.A. che nel corso dell'istruttoria ha documentato la correttezza del proprio operato, dimostrando di avere fornito tutte le informazioni circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, della delibera n.179/03/CSP, nonché di avere provveduto all'attivazione dell'offerta commerciale in promozione prevista in sede di sottoscrizione contrattuale.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della sig.ra Lorella Bianucci nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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.

Roma, 11 giugno 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella