

**DETERMINA 2 Fascicolo n. GU14/784234/2025****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 operatorie", 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 Delibera n. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi", articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: "La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...);

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom" e succ. modif. e int.;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria" sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], del 15/10/2025 acquisita con protocollo n. 0258715 del 15/10/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante riferisce: "In data 03/12/2024 è stato stipulato l'ordine POT0424 [REDACTED], come da mail ricevuta in pari data. Costo mensile totale 22,90€ (compreso il modem) Si comunica che le fatture da gennaio a maggio 2025 sono state correttamente rimborsate tramite conciliazione, Procedimento GU14/742319/2025, del 16/06/25 con verbale positivo di accordo. Anche la fattura del mese di giugno 2025 riposta l'importo errato di 27,90€ invece di 22,90€. PEC di reclamo per il rimborso di 5 euro inviata in data 20/06/2025 e risposta generica senza

alcuna motivazione del 22/08/2025 (risposta dopo 63 giorni) Nella sintesi contrattuale che la tariffa dell'istante prevede in aggiunta uno sconto di 5€ con la domiciliazione rispetto i 29,90€ del canone: "Domiciliazione: Hai scelto la domiciliazione con bonus di 5€/mese sul prezzo dell'offerta. Il bonus ti sarà riconosciuto fino a quando manterrai la domiciliazione attiva." Le tariffe che invece hanno già incluso la scontistica di 5€ della domiciliazione prevedono un canone mensile di 24,90€ e la seguente dicitura: "Domiciliazione: Hai scelto la domiciliazione con bonus di 5€/mese. Il bonus è già compreso nel costo mensile della tua offerta e ti sarà riconosciuto fino a quando manterrai la domiciliazione attiva." Si fa notare che nel contratto dell'istante Numero ordine: POT0424J██████ del 03/12/2024 alle ore 13:07 manca la dicitura "Il bonus è già compreso nel costo mensile della tua offerta" che quindi deve essere calcolato in aggiunta e pertanto devono essere detratti mensilmente 5€ per la domiciliazione sul costo di 29,90€ del canone. Riepilogo mensile corretto: 29,90€ TIM WiFi Casa Fibra 5€ Modem (per i primi 48 mesi) 0€ chiamate (24+24 mesi poi 5€) -7€ Sconto WiFi Casa Per TE -5€ Sconto domiciliazione Calcoli mensili corretti: 29,90€ + 5€ - 7€ - 5€ = 22,90€ Il costo corretto mensile del canone da gennaio 2025 è 22,90€". E ha chiesto " Risposta dopo 63 giorni Calcoli: 33 giorni di ritardo x 2,50€ = 82,50€ e 5€ differenza fattura giugno 2025 Nella conciliazione di data 15/10/2025, Procedimento UG/779459/2025, TIM non ha proposto nessun importo ed ha voluto subito il verbale negativo, chiedere al conciliatore Rita Cotroneo. Si chiedono quindi ulteriori 102,50 Euro per spese di procedura per la mancata volontà di chiudere subito in via bonaria al 1° grado. TOTALE 200 Euro tramite bonifico bancario".

La resistente nella propria memoria difensiva ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante. L'operatore argomenta che: "dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso Tim emerge che la linea 09824██████ oggetto di controversia risulta attivata dal 01/12/2010, in data 03 dicembre 2024 viene emesso l'attivazione TIM WIFI POWER e attivato il 07/12/2024. Forniti dall'Istante i seguenti dati: Recapito mobile: ██████████ e Email: ██████████ Inviata sintesi contrattuale con costo di euro 29,90 navigazione inclusa illimitata e telefonate gratuite per 24 mesi rinnovabili altri 24 mesi e poi a 5€ al mese. Sconto WiFi Casa Per TE di 7€. Dati di contatto forniti dall'istante sono i seguenti: Recapito mobile: ██████████ Email: ██████████ Entrambi utilizzati per l'invio della documentazione contrattuale. E' stata inviata all'istante la Sintesi Contrattuale, nella quale risultano: • Canone mensile: 29,90 € • Navigazione illimitata • Chiamate illimitate • Durata promozione: 24 mesi, rinnovabili per ulteriori 24 mesi • A regime (dal 49° mese): +5 € per il traffico voce • Sconto WiFi Casa per Te: -7 € • Domiciliazione attiva: bonus -5 € mensili, riconosciuto finché la domiciliazione resta attiva". In via preliminare, la resistente eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario che non risultino del tutto coincidenti con quelle formulate nella precedente istanza di conciliazione. La compagnia telefonica richiede pertanto di verificare tale coincidenza, evidenziando che le richieste eccedenti devono essere considerate improcedibili, non risultando per esse assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione Nel merito la società deduce la totale infondatezza delle pretese attoree atteso che l'offerta è stata correttamente fatturata applicando le condizioni sottoscritte: canone base di 29,90 euro, decurtato del bonus domiciliazione di 5,00 euro e dello Sconto WiFi Casa Per Te di 7,00 euro, per un totale effettivo e correttamente applicato di 22,90 euro mensili. TIM sottolinea pertanto che gli addebiti in fattura sono coerenti con le comunicazioni fornite e in particolare con la sintesi contrattuale sottoscritta dall'istante e che l'ulteriore differenza contestata di 5,00 euro nel mese di giugno non trova alcun riscontro nei propri sistemi. L'operatore respinge altresì l'addebito dei 63 giorni di ritardo calcolati dall'istante. Evidenzia, al contrario, che il reclamo inviato via PEC il 20 giugno 2025 ha regolarmente ricevuto riscontro in data 6 luglio 2025, come dimostrabile dalle evidenze a sistema allegate alla memoria. I giorni impiegati per la gestione della pratica ammontano pertanto a 16, rientrando perfettamente nel termine massimo di 45 giorni concesso dalla normativa. Inoltre, la resistente precisa che tale tematica era già stata oggetto di trattazione e valutazione senza successo nella precedente procedura di conciliazione (procedimento UG/779459/2025 chiuso con verbale di mancato accordo), rendendo di fatto l'odierna istanza una mera riproposizione di problematiche già definite. Alla luce di quanto esposto e della documentata correttezza del proprio operato contrattuale e amministrativo, la società convenuta TIM S.p.A. non ravvisa alcuna responsabilità a proprio carico. Conclude pertanto richiedendo al Corecom adito il rigetto totale dell'istanza e di ogni richiesta di indennizzo e/o rimborso danni avanzata nei suoi confronti, stante la loro infondatezza in fatto e in diritto. In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 26 marzo 2026, la resistente ha ribadito la correttezza del proprio operato, declinando ogni responsabilità. Dall'altra parte, l'istante ha insistito nelle proprie richieste per come formulate nell'atto introduttivo. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte. In via preliminare, si dichiara irricevibile, ai sensi dell'art. 16, comma 2, del Regolamento di procedura (Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS) la memoria difensiva e la documentazione allegata, risultando presentata dall'operatore in data 17 marzo 2026 ovvero, dopo la scadenza del termine assegnato nella comunicazione di avvio del procedimento del 15 ottobre 2025. Nel caso di specie, infatti la memoria in questione risulta presentata dopo ben oltre il termine concesso. Come evidenziato in casi analoghi (si veda ad esempio la Delibera n. 132/2022 del Corecom Toscana), le memorie presentate in palese contrasto con i termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie non possono essere prese in considerazione ai fini dell'istruttoria. Tuttavia, si ritiene che la memoria dell'operatore e la relativa documentazione allegata meritino una valutazione ai fini di una ricostruzione cognitiva e del completamento istruttorio (Cfr. Delibere Agcom n. 157/11/CIR e n. 45/12/CIR). Nel merito l'utente ha lamentato l'applicazione di condizioni difformi rispetto all'offerta come da sintesi contrattuale-mail ricevuta in data 2 dicembre 2016, laddove l'operatore ne ha dedotto la correttezza. L'istante contesta l'addebito di 27,90 euro nella fattura di giugno 2025, reclamando l'applicazione di un costo mensile corretto pari a 22,90 euro. Per costante orientamento Agcom gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. art. 4 della Delibera AGCOM 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, l'utente ha diritto al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite. Per quanto riguarda le richieste di rimborso avanzate dall'istante, viene in rilievo 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). Ugualmente, vanno riconosciute le ragioni dell'istante qualora l'operatore non fornisca alcuna prova atta a confutare gli assunti attorei: in applicazione dell'articolo 1218 cod. civ. e della consolidata interpretazione giurisprudenziale in materia, l'utente, ha l'onere di dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, gravando invece sull'operatore l'onere di fornire la prova del proprio esatto adempimento, pena, in difetto, l'accoglimento delle pretese attoree (delibere Agcom nn. 145/15/CIR, 35/16/CIR, 123/16/CIR) Nel caso di specie, l'istante ha lamentato una difforme applicazione delle condizioni economiche rispetto a quelle pattuite contrattualmente. Dalla lettura della Sintesi Contrattuale (ordine POT0424J██████████ del 3 dicembre 2024), relativa all'offerta "TIM WiFi Casa Fibra", emergono le seguenti voci di costo: canone base mensile pari a 29,90 euro, costo rateizzato del modem pari a 5,00 euro, sconto WiFi Casa Per Te pari a -7,00 euro e bonus domiciliazione pari a -5,00 euro. Applicando correttamente tali voci, il calcolo dell'importo mensile risulta pari a 22,90 euro (29,90 + 5,00 - 7,00 - 5,00). Tuttavia, la fattura ██████████ oggetto di contestazione riporta un costo complessivo pari a 27,90 euro, indicato come somma dell'offerta TIM WiFi Casa Fibra al costo di 22,90 euro e dell'ulteriore importo di 5,00 euro relativo alla rata del modem. Atteso che, come già evidenziato, grava sull'operatore l'onere di provare la correttezza e la congruità degli importi fatturati in caso di contestazione, nel caso di specie tale prova non è stata validamente fornita, anche in ragione della tardività della memoria difensiva, con conseguente inutilizzabilità delle eccezioni e della documentazione prodotta ai fini istruttori. In ogni caso, rispetto alle doglianze di parte istante, la società resistente si è limitata ad affermare genericamente la correttezza degli importi fatturati sulla base di verifiche interne, senza tuttavia fornire alcuna spiegazione in merito alla difformità degli importi addebitati. Pertanto, non avendo l'operatore fornito alcuna prova validamente acquisibile a giustificazione del maggior costo addebitato e considerata la documentazione contrattuale (ordine POT0424J██████████), dalla quale risulta chiaramente la previsione del bonus domiciliazione da detrarre dal canone base, la richiesta di rimborso della differenza di 5,00 euro relativa alla fattura di giugno 2025 deve ritenersi fondata e meritevole di accoglimento (Cfr. a tale proposito Delibera n. 78/2021 del Corecom Emilia-Romagna). L'istante non ha diritto ad alcun indennizzo atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (ex multis Delibera Agcom n. 93/18/CIR) e che trova il suo soddisfacimento attraverso lo storno /rimborso degli importi addebitati in fattura. Infine, con riferimento

alla richiesta di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo presentato dall'utente in data 20 giugno 2025, si rileva l'inadempimento dell'operatore agli obblighi previsti dalla normativa di settore e dal Regolamento sugli indennizzi (delibera AGCOM n. 73/11/CONS e ss.mm.ii.). Al riguardo occorre evidenziare nel corso della presente istruttoria, vista la tardività della memoria in atti, il presunto riscontro al reclamo che l'operatore sostiene di aver inviato in data 6 luglio 2025 non può essere preso in alcuna considerazione. La ricostruzione temporale dei fatti deve dunque necessariamente fondarsi sulle evidenze prodotte dall'istante, le quali attestano che al reclamo del 20 giugno 2025 è stato dato un riscontro tardivo solamente in data 22 agosto 2025. Pertanto ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per la ritardata risposta al reclamo, in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 12, comma 1, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS che ha modificato il Regolamento Indennizzi di cui all'All. A) della Delibera 73/11/CONS. Nel caso di specie, il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 20 giugno 2026 (data del reclamo) e il 22 agosto 2025 (data del riscontro dell'operatore) corrispondente a 18 giorni (decurtati i giorni previsti dalle Delibere Agcom e dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Perciò si riconosce all'utente un indennizzo di € 45,00 (quarantacinque/00) così calcolato: 18 g X 2,50. Si rigetta invece la richiesta di liquidazione delle spese di procedura in quanto l'articolo 20, comma 6, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'Allegato A della delibera Agcom n. 203/18/CONS, come da ultimo sostituito dall'allegato B alla delibera Agcom n. 358/22/CONS, dispone espressamente il rimborso delle sole spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura. Sul punto l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo, ma, soprattutto, le suddette spese legali non rientrano tra quelle necessarie all'espletamento della procedura conciliaweb totalmente gratuita, in cui le udienze vengono effettuate in audio conferenza e non necessitano della presenza di delegati, per cui non vi sono spese a carico degli utenti. Per tutto quanto sopra,

#### DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/10/2025, è tenuta a rimborsare in favore dell'istante la somma di € 5,00 dalla fattura n. [REDACTED] del 16 giugno 2025, nonché a liquidare alla Sig.ra [REDACTED], mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 45,00 (quarantacinque/00) a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

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  
Maurizio Priolo