

DELIBERA N. 8

***** / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/798594/2025)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Il Corecom Sardegna del XX/XX/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*”;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24 marzo 2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna; VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del 16/12/2025
acquisita con protocollo n. 03****8 del 16/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dei procedimenti di conciliazione conclusisi con esito negativo, l'istante avviava il procedimento ex artt. 14 e ss. del Regolamento di cui alla delibera 203/18/CONS per la controversia in es-sere con TIM S.p.a. L'istante lamenta che l'operatore ha continuato ad addebitare in fattura i costi per la spedizione della fattura cartacea nonostante egli ne avesse richiesto ripetutamente la disattivazione. Afferma che, a seguito di reclamo scritto, ha provveduto a pagare unicamente la parte di fattura non contestata. L'istante denuncia inoltre che Tim, in pendenza di reclamo, ha proceduto alla sospensione amministrativa della linea in data 12/07/2025 e nuovamente in data 28/10/2025 per pagamento parziale di fatture contestate, provvedendo alla riattivazione solo in seguito alla presentazione di istanze di provvedimento temporaneo GU5 in data 23/09/2025 e 28/11/2025. Infine, l'utente segnala di aver provveduto alla restituzione del modem concesso a noleggio nel mese di agosto. Alla luce di ciò, l'istante chiede: indennizzo per sospensione della linea voce e dati, storno e rimborso dei canoni addebitati durante l'interruzione, indennizzo per omessa risposta ai re-clami, storno degli importi addebitati per le fatture cartacee e storno delle rate residue del modem.

2. La posizione dell'operatore

TIM S.p.a. si è costituita depositando memorie difensive in data 2 febbraio 2026 nelle quali eccepisce l'infondatezza dell'istanza. L'operatore evidenzia che la sospensione della linea per insoluti ma-turati è stata preavvisata tramite lettera del 22/04/2025, rendendo infondata la richiesta di indennizzo per la sospensione. TIM eccepisce, inoltre, che la richiesta di storno e rimborso dei canoni du-rante l'interruzione risulta generica, non essendo specificati gli importi e non essendovi prova del pagamento degli stessi. A dire della compagnia, la medesima genericità e mancanza di prova vizia anche le richieste di storno relative ai costi della fattura cartacea e alle rate del modem. TIM S.p.A. conclude chiedendo al Corecom Sardegna di voler respingere l'istanza.

3. Motivazione della decisione

L'analisi della documentazione acquisita agli atti smentisce le difese dell'operatore, confermando ampiamente le ragioni dell'istante. Sulla questione dell'addebito per le fatture cartacee, l'istante ha prodotto ampia prova documenta-le circa l'invio, tramite PEC, di reiterati reclami a partire dal 05/03/2025 per contestare l'anomalia tecnica dell'area MyTIM che manteneva attiva l'opzione cartacea. A fronte dell'inerzia del gestore nell'addebito di € 4,95 per "Copia cartacea fattura", l'utente ha comunicato formalmente la propria intenzione di decurtare dalle fatture gli importi ritenuti indebiti, saldando le quote dovute. Ha in-fatti prodotto in questa sede le evidenze contabili dei pagamenti parziali effettuati tramite bonifico SEPA (es. € 30,91 del 08/04/2025 a saldo parziale della fattura di € 50,71 , € 46,57 del 08/05/2025). Ne discende il pieno accoglimento della richiesta di storno di tali voci. Sulla sospensione del servizio, TIM giustifica la propria condotta invocando il sollecito di pagamen-to per insoluti del 22/04/2025. Tuttavia, è principio cardine del regime di tutele previste dall'Autori-tà (Delibera 347/18/CONS) che l'operatore non può disporre la sospensione amministrativa in pen-denza di formale reclamo afferente la corretta fatturazione. Le fatture contestate riportavano ad-debiti non

contrattualmente giustificati o non riconosciuti dal cliente. Essendo state le sospensioni (dal 12/07/2025 al 23/09/2025 e dal 28/10/2025 al 28/11/2025) perpetrate illegittimamente durante una formale controversia sui corrispettivi, spetta all'istante sia il rimborso dei canoni per le giornate di mancato godimento del servizio "TIM WiFi Power Smart Fibra", sia il relativo indennizzo per sospensione per complessivi 105 giorni. In merito al modem, l'utente ha prodotto chiara documentazione postale attestante la restituzione dell'apparato tramite servizio Poste Delivery Standard (spedizione del 24/07/2025, consegnata presso SDA Reverse Interporto di Bologna in data 09/08/2025). TIM non ha alcun titolo per pretendere le rate di € 5,00 relative al "modem TIM HUB+ Executive" postume alla restituzione. Infine, stante l'assenza di riscontri formali da parte di TIM alle innumerevoli PEC di reclamo inviate dall'utente a partire da marzo 2025, sussistono i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo per omessa risposta a reclamo.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'accoglimento dell'istanza proposta da ***** ***** ***** nei confronti di Tim S.p.a. per le motivazioni di cui in premessa. Pertanto, il Comitato Regionale per le Comunicazioni: 1. ORDINA a TIM S.p.a. lo storno e/o il rimborso in favore dell'istante degli importi illegittimamente fatturati, nello specifico: o € 39,60 a titolo di storno per "Copia cartacea fattura", pari a € 4,95 per 8 mensilità accertate (dal mese di dicembre 2024 al mese di luglio 2025 compreso); o € 10,00 a titolo di storno per l'addebito "Spese di gestione amministrativa" inserito nella fattura di luglio 2025; o € 5,00 mensili a titolo di storno per le rate del modem "TIM HUB+ Executive" addebitate in data successiva ad agosto 2025; 2. ORDINA a TIM S.p.a. la corresponsione a favore dell'istante della somma di € 118,30 a titolo di rimborso del canone di abbonamento ("TIM WiFi Power Smart Fibra" base € 33,80 mensili) per il periodo di mancato godimento del servizio, corrispondente a complessivi 105 giorni di illegittima sospensione (dal 12/07/2025 al 23/09/2025 e dal 28/10/2025 al 28/11/2025); 3. CONDANNA Tim S.p.a. a corrispondere all'istante la somma complessiva di € 1.575,00 a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio voce e dati (Art. 5, Del. 347/18/CONS) calcolata in € 15,00 giornalieri per i 105 giorni di interruzione accertati; 4. CONDANNA Tim S.p.a. a corrispondere all'istante la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami tracciabili (Art. 11, Del. 347/18/CONS), liquidata nella misura massima normativamente prevista

2. 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.

3. 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.

[Luogo], [Data]

Cabasino IL PRESIDENTE
Mario
09.06.2026
10:31:21
UTC

