

DELIBERA N.46/2026

XXX/ TIM SPA

(GU14/822846/2026)

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 14.09.2026

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies

legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza presentata da XXX, acquisita al Protocollo n. 0102325 del 18/03/2026;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nella descrizione dei fatti inserita nel formulario dell'istanza in data 18/03/2026 dichiara quanto segue: *“Attivazione non richiesta del servizio TIMVISION Family S annuale dilazionato in data 06/11/2025, senza consenso contrattuale né comunicazione preventiva. Addebiti non dovuti a partire da dicembre 2025 su linea con canone ordinario di € 40,67 mensili. Importi contestati: dicembre 2025 € 23,99 gennaio 2026 € 7,00 febbraio 2026 € 7,00, successivamente compensati da rimborso una tantum di € 40,00 Il rimborso emesso dal call center quale riconoscimento dell'anomalia non ha comportato la cessazione del servizio, tuttora attivo e in fatturazione. A distanza dall'attivazione del 06/11/2025 non risulta alcuna fruizione del servizio da parte del sottoscritto, come desumibile dalla documentazione disponibile. Il call center in data 03/01/2026 ha confermato l'attivazione anomala e aperto due segnalazioni senza risoluzione, comunicando una cessazione differita alla scadenza annuale con prosecuzione degli addebiti e l'erogazione di un rimborso una tantum di € 40,00. La domiciliazione bancaria obbligatoria impedisce la sospensione dei pagamenti senza rischio di disservizio. Si richiama il documento prodotto dall'operatore TIM nel fascicolo documentale agli atti, dal quale emerge una incongruenza rilevante: l'indirizzo email associato all'ordine di attivazione non è riconducibile al sottoscritto né ai recapiti*

utilizzati nei rapporti contrattuali con TIM. Tale elemento è stato presentato in sede di conciliazione quale prova del consenso. Tale circostanza esclude l'identificazione certa del contraente e rende non dimostrato il consenso all'attivazione del servizio. Si conferma la contestazione dell'attivazione non richiesta con richiesta di storno integrale degli addebiti e riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa vigente, già quantificati nell'istanza introduttiva fino alla effettiva cessazione degli effetti dell'attivazione.”.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

1. La trasmissione della prova del consenso contrattuale eventualmente raccolto, comprensiva di registrazione vocale, log di attivazione, tracciati OTP e ogni evidenza tecnica relativa alla procedura;
2. La cessazione immediata del servizio con effetto retroattivo alla data di attivazione del 06/11/2025;
3. Lo storno integrale di tutti gli addebiti relativi al servizio TIMVISION Family S annuale dilazionato, inclusi quelli già fatturati e quelli eventualmente successivi;
4. Il riconoscimento di un indennizzo pari a € 300,00 per attivazione non richiesta del servizio e per la protrazione degli addebiti per oltre 130 giorni, in linea con i criteri previsti dalla Delibera AGCOM 347/18/CONS;
5. La conferma scritta della cessazione del servizio senza alcun vincolo economico residuo.

Nella stessa data di presentazione dell'istanza la parte istante ha inserito nel fascicolo documentale del GU14/822846/2026 una memoria difensiva nella quale ha dichiarato che: *“Attivazione non richiesta del servizio TIMVISION Family S annuale dilazionato in data 06/11/2025, senza consenso contrattuale né comunicazione preventiva. Addebiti non dovuti a partire da dicembre 2025 su linea con canone ordinario di € 40,67 mensili. Importi contestati: dicembre 2025 € 23,99 gennaio 2026 € 7,00 febbraio 2026 € 7,00, successivamente compensati da rimborso una tantum di € 40,00 Il rimborso emesso dal call center quale riconoscimento dell'anomalia non ha comportato la cessazione del*

servizio, tuttora attivo e in fatturazione. A distanza dall'attivazione del 06/11/2025 non risulta alcuna fruizione del servizio da parte del sottoscritto, come desumibile dalla documentazione disponibile. Il call center in data 03/01/2026 ha confermato l'attivazione anomala e aperto due segnalazioni senza risoluzione, comunicando una cessazione differita alla scadenza annuale con prosecuzione degli addebiti e l'erogazione di un rimborso una tantum di € 40,00. La domiciliazione bancaria obbligatoria impedisce la sospensione dei pagamenti senza rischio di disservizio. Si richiama il documento prodotto dall'operatore TIM nel fascicolo documentale agli atti, che si allega nuovamente alla presente memoria quale documento contestato. Il documento presenta profili di inattendibilità e incongruenza tali da non poter essere considerato idoneo a dimostrare il consenso contrattuale. In particolare:

- 1. L'indirizzo email associato all'ordine di attivazione non è riconducibile al sottoscritto né ai recapiti utilizzati nei rapporti contrattuali con TIM, compromettendo l'identificazione del soggetto contraente.*
- 2. Il documento è privo di evidenze tecniche di autenticazione quali indirizzo IP, identificativo del dispositivo, tracciati OTP o registrazione vocale.*
- 3. Le dichiarazioni riportate costituiscono formule standard di accettazione e non rappresentano prova del consenso espresso dal sottoscritto.*
- 4. La presenza di dati anagrafici corretti, inclusi dati personali e documenti identificativi già in possesso dell'operatore, associati a recapiti non riconducibili al sottoscritto, configura una incongruenza documentale rilevante e incompatibile con una valida manifestazione di volontà contrattuale.*

Dal documento emerge inoltre un profilo di criticità sotto il profilo della protezione dei dati personali, in quanto dati reali del sottoscritto risultano associati a recapiti estranei, evidenziando un utilizzo non coerente e non controllato dei dati personali. Tale circostanza esclude l'identificazione certa del contraente e rende non dimostrato il consenso all'attivazione del servizio. Si conferma la contestazione dell'attivazione non

richiesta con richiesta di storno integrale degli addebiti e riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa vigente, già quantificati nell'istanza introduttiva fino alla effettiva cessazione degli effetti dell'attivazione. Chiedo:

- 1. La trasmissione della prova del consenso contrattuale eventualmente raccolto, comprensiva di registrazione vocale, log di attivazione, tracciati OTP e ogni evidenza tecnica relativa alla procedura.*
- 2. La cessazione immediata del servizio con effetto retroattivo alla data di attivazione del 06/11/2025.*
- 3. Lo storno integrale di tutti gli addebiti relativi al servizio TIMVISION Family S annuale dilazionato, inclusi quelli già fatturati e quelli eventualmente successivi.*
- 4. Il riconoscimento di un indennizzo pari a € 300,00 per attivazione non richiesta del servizio e per la protrazione degli addebiti per oltre 130 giorni, in linea con i criteri previsti dalla Delibera AGCOM 347/18/CONS.*
- 5. La conferma scritta della cessazione del servizio senza alcun vincolo economico residuo.”*

Allegati:

- 1. Memoria difensiva Gu14;*
- 2. Documento operatore Tim contestato – sintesi contrattuale 06/11/2025*

L'istante allega:

- Copia della sintesi contrattuale del 06/11/2025 con ordine di accettazione della stessa entro il giorno 08/11/2025;

- Copia della messaggio di posta elettronica certificata trasmesso dall'account [XXX](#) all'indirizzo telecomitalia@pec.telecomitalia.it in data 20/02/2026, avente a oggetto Contestazione formale per attivazione non richiesta del servizio *“TIMVISION Family S annuale dilazionato” e richiesta cessazione immediata degli addebiti*”;
- Copia dello screenshot area segnalazioni e reclami di Tim, in cui è visibile una richiesta aperta in data 20/02/2026, riferita alla linea XXX, avente a oggetto addebiti in fattura e la presenza della richiesta datata 01/01/2026 ed evasa nelle date del 05 e 16/01/2026 avente a oggetto anche essa addebiti in fattura;
- Copia dello screenshot area segnalazioni e reclami di Tim, in cui si legge segnalazioni e reclami linea XXX, numero richiesta: XXX, canale d'apertura: PEC, Tipologia Richiesta: Addebiti in Fattura, data prevista chiusura: 22/03/2026 inoltre è riportata l'acquisizione della richiesta datata 20/02/2026 e la sua lavorazione avente medesima data;
- Copia dello screenshot area segnalazioni e reclami di Tim, in cui si legge segnalazioni e reclami, linea XXX, numero richiesta: XXX, canale d'apertura: PEC, Tipologia Richiesta: Addebiti in Fattura, data prevista chiusura: 22/03/2026 inoltre è riportata l'acquisizione della richiesta datata 20/02/2026 e la sua lavorazione avente medesima data;

In data 18/03/2026 il presente Co.re.com ha inserito nel fascicolo documentale una richiesta d'integrazione probatoria così formulata *“Ai fini dell'esaustiva conoscenza di elementi utili all'istruttoria dell'istanza di definizione presentata, si chiede alla parte istante di integrare il fascicolo documentale con l'allegazione di: 1. elenco analitico delle fatture contestate e delle rispettive voci ritenute indebite. Detta documentazione dovrà essere prodotta entro il termine di 5 giorni dalla presente richiesta”*, a seguito della quale, in pari data, la parte istante ha risposto allegando la seguente documentazione:

- Copia della fattura n. XXX del 16/12/2025 dell'importo di € 64,66;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/01/2026 dell'importo di € 47,67;
- Copia della fattura n. XXX del 16/02/2026, in cui all'importo è riportato
“Attenzione: non c'è niente da pagare”.

In data 23/03/2026, inoltre, la stessa ha depositato memorie scritte relative all'elenco analitico fatture contestate nella quale afferma che: *“In riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria, si trasmette in allegato un documento contenente l'elenco analitico delle fatture contestate, con indicazione puntuale delle singole voci contestate. All'interno delle fatture allegate, gli importi riferiti all'attivazione non richiesta e mai fruita del servizio TIMVISION Family S annuale dilazionato risultano chiaramente evidenziati, al fine di consentire l'immediata individuazione delle componenti oggetto di contestazione. La documentazione è strutturata in modo da rendere esplicito il collegamento tra ciascuna fattura, la voce contestata e il relativo importo, in coerenza con quanto richiesto, in forma puntuale e verificabile. Si evidenzia che la fattura di marzo 2026 include anche l'importo relativo alla fattura di febbraio 2026, non addebitato nel relativo mese di emissione e successivamente recuperato come “addebito fatture precedenti”. La presente fattura risulta pertanto cumulativa e non rappresenta esclusivamente i costi del periodo di marzo.”*

La parte allega:

- Copia della fattura n. XXX, del 16/12/2025, dell'importo di € 64,66;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/01/2026, dell'importo di € 47,67;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/02/2026, in cui all'importo è riportato
“Attenzione: non c'è niente da pagare”;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/03/2026, dell'importo di € 55,34.

In data 24/04/2026 l'istante ha provveduto a depositare ulteriori memorie scritte concernenti l'elenco analitico fatture contestate nella quali ha affermato che: *“In riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria, si trasmette in allegato un documento contenente l'elenco analitico delle fatture contestate, con indicazione puntuale delle singole voci contestate. All'interno delle fatture allegate, gli importi riferiti all'attivazione non richiesta e mai fruita del servizio TIMVISION Family S annuale dilazionato risultano chiaramente evidenziati, al fine di consentire l'immediata individuazione delle componenti oggetto di contestazione. La documentazione è strutturata in modo da rendere esplicito il collegamento tra ciascuna fattura, la voce contestata e il relativo importo, in coerenza con quanto richiesto, in forma puntuale e verificabile. Si evidenzia che la fattura di marzo 2026 include anche l'importo relativo alla fattura di febbraio 2026, non addebitato nel relativo mese di emissione e successivamente recuperato come “addebito fatture precedenti”. La presente fattura risulta pertanto cumulativa e non rappresenta esclusivamente i costi del periodo di marzo.”*

La parte allega:

- Copia della fattura n. XXX, del 16/12/2025, dell'importo di € 64,66;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/01/2026, dell'importo di € 47,67;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/02/2026, in cui all'importo è riportato *“Attenzione: non c'è niente da pagare”*;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/03/2026, dell'importo di € 55,34;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/04/2026, dell'importo di € 50,66;

In data 24/04/2026, infine, ha inserito in atti altre memorie scritte, sostenendo che: *“Come richiesto in sede istruttoria, il presente allegato è depositato al fine di evidenziare,*

sulla base della documentazione di fatturazione, ulteriori aspetti rilevanti ai fini della verifica delle somme non dovute. Resta ferma la contestazione già formulata in ordine agli addebiti relativi al servizio TIMVISION, non richiesto e mai fruito. Oltre a tale profilo, si sottopone all'attenzione della Commissione un ulteriore aspetto economico emerso dalla lettura delle fatture, relativo alla progressiva crescita del canone complessivo nel tempo e a specifiche maggiorazioni che il sottoscritto ritiene non dovute. Dalla sequenza delle fatture allegate emerge una progressiva crescita del canone complessivo nel tempo, passata da € 33,79 nella fase iniziale a € 35,78, poi a € 38,68 e infine a € 40,67, prima ancora degli addebiti relativi al servizio TIMVISION. La sequenza descrive un incremento costante del canone. Dalla documentazione allegata risulta che tale voce è passata da € 25,90 a € 28,80 e successivamente a € 31,79. L'incremento non risulta accompagnato da comunicazioni preventive strutturate, tracciabili e verificabili, idonee a consentire una scelta consapevole sulle condizioni economiche applicate. La variazione della componente fissa viene pertanto contestata. Per quanto riguarda la componente mobile, nel tempo il canone ha subito incrementi economici presentati dall'operatore come modifiche dell'offerta mobile, associate all'attribuzione di prestazioni aggiuntive sul traffico dati. Nella comunicazione documentata allegata, la variazione viene formulata come incremento di € 1,99 mensili. Dalla pagina informativa TIM richiamata nella comunicazione emerge che l'operatore collega tale modifica a iniziative aggiuntive relative al traffico dati, tra cui l'attribuzione di GB aggiuntivi e l'abilitazione alla velocità 5G Ultra. La struttura della variazione economica appare ricorrente, con modalità analoghe e importi coerenti nel tempo. Le comunicazioni più recenti prevedono la possibilità per il cliente di esprimere un diniego rispetto all'incremento del canone, seppure attraverso formulazioni non lineari. Per le variazioni intervenute negli anni precedenti, invece, non risulta che fosse prevista una modalità equivalente di opposizione o di espressione del consenso, con conseguente applicazione unilaterale degli aumenti economici. Non risulta possibile ricostruire con completezza, sulla base della documentazione disponibile, l'intera serie delle modifiche intervenute nel tempo né le relative condizioni tecniche ed economiche applicate in ciascun caso. Tale limite dipende anche dall'assenza di un archivio strutturato e accessibile, fornito

dall'operatore, contenente la cronologia completa delle comunicazioni contrattuali e delle variazioni economiche. Nel caso specifico, tali incrementi non apportano beneficio concreto, poiché la linea mobile del sottoscritto è già inserita nel sistema TIM Unica Power, che attribuisce traffico dati illimitato fino al 5G ULTRA. Ne deriva che il sottoscritto sostiene un costo ulteriore per prestazioni già comprese nell'offerta TIM Unica. La proposta economica non determina alcun rapporto costo beneficio e introduce un aggravio di spesa privo di utilità reale. Comunicazione SMS allegata Si allega comunicazione SMS inviata dall'operatore nel mese corrente relativa a variazione delle condizioni economiche. La comunicazione presenta una formulazione confusiva, poiché, a fronte di un aumento di € 1,99 mensili, richiede l'invio del testo "CONFERMO ON" per evitare l'aumento stesso. Una formulazione coerente con un diniego avrebbe richiesto un'espressione di rifiuto. L'uso di una conferma in funzione oppositiva introduce un meccanismo semanticamente contorto, idoneo a generare equivoci nell'espressione del consenso. In relazione a tale comunicazione il sottoscritto ha espresso diniego. Si allega inoltre il collegamento alla pagina informativa TIM relativa alla modifica contrattuale, dalla quale emerge la struttura della comunicazione adottata dall'operatore. La documentazione è prodotta al fine di consentire alla Commissione di valutare la chiarezza, la trasparenza e l'idoneità della comunicazione rispetto alla corretta formazione della volontà del cliente. Il sottoscritto non ha potuto conservare integralmente nel tempo le comunicazioni ricevute tramite SMS relative alle variazioni economiche applicate. La circostanza è connessa alla natura del mezzo e all'assenza di un sistema strutturato e accessibile di archiviazione da parte dell'operatore. Dalla consultazione dell'area clienti e dell'applicazione TIM, pur risultando presente una sezione documentale, non emergono le comunicazioni relative alle modifiche contrattuali e agli incrementi economici applicati nel tempo. Ne deriva l'impossibilità oggettiva di ricostruire integralmente la cronologia delle variazioni e delle relative comunicazioni. Si evidenzia che nella fattura di luglio 2024 risulta presente una comunicazione formale di modifica contrattuale relativa al costo della copia cartacea della fattura, con indicazione della variazione economica e delle modalità di recesso. Tale elemento dimostra che l'operatore dispone di strumenti idonei a comunicare le modifiche contrattuali in modo

espresso e documentabile. Per contro, per gli incrementi della voce TIM WiFi Power Smart Mega non emergono comunicazioni equivalenti, strutturate e riferite in modo specifico alla variazione del canone applicato. Si chiede che l'operatore produca in sede istruttoria la documentazione completa relativa alle comunicazioni di modifica delle condizioni economiche applicate nel tempo. La documentazione dovrà essere tracciabile e verificabile, con indicazione della data di invio, del contenuto integrale e della modalità di trasmissione. Si richiede che le comunicazioni siano supportate da evidenza oggettiva di invio e, ove previsto, di ricezione, nonché da riferimenti documentali idonei a garantirne la data certa. Produzioni prive di tali elementi non risultano idonee a dimostrare l'effettiva comunicazione al cliente. Il sottoscritto è a conoscenza del fatto che AGCOM ha già richiamato gli operatori al rispetto degli obblighi di chiarezza, trasparenza e preavviso nelle modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali. Nel caso di specie tali requisiti non risultano rispettati. Si richiama altresì il provvedimento AGCM PS12384, TIM Aumento Giga, n. 30503 del 28/02/2023, quale precedente rilevante sul medesimo ambito materiale, in relazione ai profili di correttezza informativa nelle variazioni economiche. Si richiede che venga mantenuta la contestazione già formulata in ordine agli addebiti relativi al servizio TIMVISION, ai fini della verifica delle somme non dovute e del ricalcolo degli importi. Si richiede inoltre che la Commissione valuti separatamente gli ulteriori profili economici esposti, relativi alla progressiva variazione del canone, alle maggiorazioni della componente mobile e agli incrementi della voce TIM WiFi Power Smart Mega non preceduti da comunicazione tracciabile e verificabile. Si richiede la ricostruzione del canone applicato nel tempo e il ricalcolo delle somme indebitamente corrisposte in relazione alle componenti contestate, ritenute somme non dovute, con restituzione delle relative differenze. Si richiede, in via principale, il ripristino delle condizioni economiche originarie applicate al rapporto contrattuale, come risultanti dalla prima fatturazione disponibile. In via subordinata, qualora l'operatore non sia in grado di procedere al ripristino delle condizioni contrattuali originarie, si richiede l'applicazione di una misura compensativa sotto forma di accredito in fattura, idonea a coprire l'eccedenza economica maturata nel tempo in relazione agli incrementi contestati. Si richiede inoltre che, per il futuro,

eventuali variazioni economiche siano comunicate in forma chiara, tracciabile e verificabile, con modalità idonee a consentire una manifestazione di volontà espressa e consapevole da parte del cliente. Si precisa che, nella documentazione relativa alla contestazione TIMVISION, il valore di € 40,67 mensili è stato utilizzato come riferimento descrittivo. Tale valore non rappresenta il canone originario corretto, in quanto già comprensivo di incrementi intervenuti nel tempo. Il canone iniziale risulta pari a € 33,79 mensili, come da documentazione allegata.”

L'istante allega:

- Copia della fattura n. XXX, del 16/07/2024, dell'importo di € 33,79;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/08/2024, dell'importo di € 35,78;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/04/2025, dell'importo di € 35,78;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/05/2025, dell'importo di € 38,68;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/07/2025, dell'importo di € 38,68;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/08/2025, dell'importo di € 40,67;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/04/2026, dell'importo di € 50,66;
- Copia dello screenshot di un messaggio di Tim, del 09/04, avente a oggetto modifica contrattuale, in cui si può leggere: *“per le mutate condizioni di mercato, dal primo rinnovo successivo al 9/05 la tua offerta avrà un costo di 1,99€ al mese in più. In alternativa, puoi continuare ad avere gli stessi costi attuali e più contenuti, aderendo con SMS gratuito con testo CONFERMO ON al 40916 entro il 30/04. Scopri tutti i dettagli su <https://www.tim.it/nw526>. Recesso o passaggio ad altro operatore, senza penali né costi, mantenendo eventuali rateizzazioni, su [tim.it](https://www.tim.it), via PEC o nei negozi TIM, entro il 09/06. Maggiori info su <https://www.tim.it/nw526>, al 409164 o nei negozi TIM.”*

- Copia dello screenshot di un messaggio di Tim, del 09/04 in cui si legge: *“Gentile Cliente, la tua richiesta di CONFERMO ON è stata correttamente recepita”*;
- Copia del Provvedimento n. 30503, dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella adunanza del 28 febbraio 2023, concernente l’aumento dei giga da parte di TIM;
- Copia dello screenshot della pagina ufficiale di Tim concernente *“Modifica delle condizioni contrattuali di alcune offerte mobili ricaricabili”*, dal 10 maggio 2026.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore nei propri scritti difensivi osserva: *“In via preliminare e assorbente, si eccepisce la radicale infondatezza dell’istanza per carenza probatoria, con particolare riferimento alla mancata dimostrazione di un reclamo valido, tracciabile e giuridicamente rilevante. Dall’esame degli atti emerge che l’istante fonda integralmente le proprie pretese su una asserita attivazione non richiesta del servizio TIMVISION e sui conseguenti addebiti. Tuttavia, sotto il profilo dirimente, non risulta fornita prova idonea dell’inoltro di un reclamo conforme alla normativa di settore, tale da attivare gli obblighi in capo all’operatore. In particolare: la comunicazione PEC prodotta dall’istante risulta isolata, unilaterale e priva di riscontro circa la effettiva presa in carico nei sistemi TIM, non essendo accompagnata da evidenze tecniche di ricezione, protocollazione o gestione; la documentazione denominata “reclami” consiste in meri screenshot dell’area clienti, privi di valore probatorio certo, in quanto non attestano né il contenuto effettivo delle segnalazioni né la loro qualificazione come reclami formali ai sensi della disciplina AGCOM. Non viene prodotta alcuna evidenza di: ticket tecnici formalmente aperti; reclami protocollati; riscontri mancati entro termini regolamentari. Ne consegue che difetta il presupposto fondamentale per qualsiasi pretesa indennitaria. Secondo la disciplina vigente (Delibere AGCOM 203/18/CONS e 347/18/CONS): il reclamo costituisce condizione necessaria per l’insorgenza dell’obbligo di risposta e,*

conseguentemente, per il riconoscimento di indennizzi; l'onere della prova grava integralmente sull'utente; in assenza di reclamo valido, non è configurabile alcuna responsabilità dell'operatore. Nel caso di specie: non è dimostrato un reclamo qualificato; non è dimostrata la sua ricezione da parte di TIM; non è dimostrato il decorso dei termini di risposta. Pertanto, non può essere riconosciuto alcun indennizzo, né per asserita attivazione non richiesta né per presunta mancata risposta. Sotto ulteriore profilo, si evidenzia che l'istanza si fonda su una ricostruzione meramente assertiva, non supportata da elementi tecnici idonei a dimostrare: l'assenza di consenso contrattuale; l'imputabilità dell'attivazione all'operatore; la sussistenza di un pregiudizio giuridicamente rilevante. Le contestazioni relative alla documentazione contrattuale prodotta dall'operatore si risolvono, infatti, in mere deduzioni difensive prive di riscontro oggettivo. Quanto agli addebiti, gli stessi risultano regolarmente fatturati nell'ambito di un servizio attivo sulla linea, come emerge dalla documentazione contabile prodotta dall'istante stesso. In assenza di prova contraria, le fatture costituiscono valido titolo del credito. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito organo di rigettare l'avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto..”

3. Le repliche dell'istante

L'istante, in risposta alle memorie difensive dell'operatore convenuto , in data 04/05/2026, ha depositato le proprie controdeduzioni, affermando che: *“La memoria TIM opera una ricostruzione riduttiva dell'oggetto del procedimento. L'operatore afferma che l'istante avrebbe chiesto esclusivamente la somma di € 300,00. Tale importo riguarda l'indennizzo richiesto per la mancata o tardiva risposta al reclamo, nei limiti previsti dalla disciplina applicabile, ma non esaurisce il contenuto economico e documentale dell'istanza. L'istanza dell'utente ha contenuto più ampio. Essa riguarda l'attivazione non richiesta del servizio TIMVISION Family S, gli addebiti conseguenti, le somme maturate nel tempo, le fatture contestate, la richiesta di produzione documentale completa da parte dell'operatore e la valutazione delle ulteriori variazioni economiche*

applicate nel rapporto, già richiamate e documentate nel fascicolo. Si chiede pertanto a codesto Corecom di non limitare l'esame alla sola somma di € 300,00, ma di prendere in considerazione anche lo storno o il rimborso di tutte le somme addebitate per il servizio TIMVISION Family S non richiesto, comprese quelle maturate medio tempore, nonché le ulteriori somme contestate in relazione agli aumenti e alle variazioni economiche già dedotte e documentate dall'istante. Sull'attivazione non richiesta di TIMVISION Family S TIM fonda la propria difesa su una presunta carenza probatoria del reclamo, sostenendo che non sarebbe stato dimostrato un reclamo valido, tracciabile e giuridicamente rilevante. Tale impostazione sposta il procedimento su un piano formale e omette il punto sostanziale della controversia. Il servizio TIMVISION Family S non è mai stato richiesto, autorizzato o fruito dall'istante. L'istante ha contestato l'attivazione e ha chiesto la produzione degli elementi tecnici idonei a dimostrare l'acquisizione del consenso, quali OTP, recapito utilizzato, data, ora, canale di acquisizione, identificativo della procedura, registrazione vocale, tracciato informatico completo o altra evidenza certa riconducibile all'utente. Tali elementi non risultano prodotti da TIM. Si rileva inoltre un elemento di particolare gravità. Il documento dal quale emerge un indirizzo email estraneo all'istante, riferibile alla procedura di attivazione TIMVISION, è già presente agli atti ed è stato prodotto dalla stessa TIM nell'ambito della propria documentazione difensiva. Ne consegue che tale circostanza non può essere qualificata come mera deduzione difensiva dell'istante. Si tratta di un dato documentale proveniente dall'operatore. La presenza, nella procedura di attivazione, di un indirizzo email non appartenente all'istante incide direttamente sulla riconducibilità dell'attivazione alla volontà dell'utente e impone a TIM di produrre prova tecnica completa dell'acquisizione del consenso. In assenza di OTP, registrazione vocale, tracciato informatico completo, ordine validamente riconducibile all'istante o altra evidenza certa, l'attivazione non può ritenersi validamente autorizzata. Si contesta inoltre l'affermazione secondo cui le fatture costituirebbero valido titolo del credito. La fattura dimostra l'avvenuto addebito, ma non dimostra la valida formazione del consenso contrattuale. In presenza di disconoscimento dell'attivazione, l'operatore deve provare il titolo dell'addebito, non limitarsi a richiamare la regolarità formale della fatturazione. Sul reclamo e sulla documentazione

già depositata. Quanto al reclamo, l'istante ha depositato documentazione relativa alle contestazioni effettuate, comprese PEC, schermate dell'area MyTIM, memoria difensiva, documentazione contrattuale TIMVISION Family S ed elenchi delle fatture contestate. Ove TIM intenda sostenere la mancata ricezione, la mancata gestione o la mancata qualificazione delle comunicazioni come reclami, tale circostanza deve essere dimostrata in modo specifico e documentato dall'operatore, non potendo essere opposta all'utente una eventuale carenza interna di protocollazione, classificazione o gestione amministrativa. La difesa di TIM risulta pertanto evasiva sul punto centrale della controversia. L'operatore non produce la prova del consenso, non produce gli OTP, non chiarisce il ruolo dell'indirizzo email estraneo presente nella propria documentazione e tenta di spostare il procedimento su un piano meramente formale relativo al reclamo. Sugli aumenti e sulle variazioni economiche contestate Si contesta inoltre che TIM non abbia preso posizione sulle ulteriori contestazioni formulate dall'istante in ordine agli aumenti e alle variazioni economiche applicate nel rapporto, pur essendo stata depositata documentazione a sostegno della richiesta di valutazione anche di tali profili. In particolare, l'istante ha chiesto che fossero valutati gli aumenti applicati alla componente mobile e le variazioni economiche collegate a contenuti ulteriori o a traffico dati aggiuntivo, in presenza di un assetto contrattuale già fondato su TIM Unica e sui relativi benefici. Tale profilo non viene affrontato nella memoria TIM. Si chiede pertanto a codesto Corecom di prendere atto dell'omessa contestazione specifica da parte dell'operatore su tale punto e di valutare le variazioni economiche dedotte dall'istante alla luce della documentazione già versata in atti. Sul precedente AGCM relativo agli aumenti con Giga aggiuntivi Sul punto si richiama anche il provvedimento AGCM PS12384, provvedimento n. 30503 del 28 febbraio 2023, relativo a TIM Aumento Giga, già richiamato dall'istante nella documentazione depositata. In tale provvedimento l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha valutato una condotta di Telecom Italia S.p.A. consistente nell'aumento del costo mensile del piano tariffario con contestuale attribuzione di Giga aggiuntivi, senza preventivo consenso espresso degli utenti. L'AGCM ha ritenuto che tale meccanismo configurasse un servizio aggiuntivo a pagamento fondato su consenso implicito e su logica di opt out, poiché l'utente doveva

attivarsi per rifiutare l'addebito e mantenere invariata l'offerta originaria. Tale precedente è rilevante nel presente procedimento perché conferma la criticità delle manovre commerciali fondate sull'applicazione automatica di aumenti collegati a componenti aggiuntive, con onere posto a carico dell'utente di opporsi entro un termine prestabilito. Si chiede quindi a codesto Corecom di valutare anche tale profilo, nella misura in cui gli aumenti e le variazioni economiche contestate dall'istante risultino riconducibili a meccanismi analoghi o comunque a contenuti ulteriori non richiesti espressamente. Per tali ragioni si insiste affinché venga accertata l'attivazione non richiesta del servizio TIMVISION Family S, con conseguente storno o rimborso di tutte le somme addebitate, comprese quelle maturate medio tempore, nei limiti dell'istanza e della documentazione contabile già depositata. Si insiste altresì per il riconoscimento dell'indennizzo per mancata o tardiva risposta al reclamo, nella misura prevista dalla disciplina applicabile, nonché per ogni ulteriore conseguenza economica riconoscibile nell'ambito della presente procedura. Si chiede inoltre che vengano valutate le ulteriori somme contestate in relazione agli aumenti e alle variazioni economiche già dedotte e documentate dall'istante, con particolare riferimento alle manovre commerciali fondate su contenuti aggiuntivi, traffico dati ulteriore o meccanismi di opt out. Si chiede infine che TIM venga onerata a produrre, ove esistente, la prova tecnica completa dell'attivazione del servizio TIMVISION Family S, con particolare riferimento a OTP, recapito destinatario, data e ora dell'operazione, canale di acquisizione, identificativo della procedura, eventuale registrazione vocale e ogni altro elemento utile a dimostrare la riconducibilità dell'attivazione alla volontà dell'istante. In difetto di tali elementi, si chiede il rigetto delle eccezioni sollevate da TIM e l'accoglimento delle domande dell'istante.”

La parte allega:

- Copia della ricevuta di accettazione della PEC di reclamo per TIMVISION, del 20/02/2026;

- Copia della ricevuta di consegna della PEC reclamo per TIMVISION, del 20/02/2026.

In data 05/05/2026 parte istante deposita memorie concernenti documenti agli atti di rilievo probatorio sul reclamo PEC del 20/02/2026, nella quale afferma che: *“Il sottoscritto XXX fornisce elementi utili ai fini di maggiore chiarezza probatoria, relativi alla PEC di contestazione inviata a TIM in data 20/02/2026, mediante produzione dei file originali contenenti la ricevuta di accettazione e la ricevuta di avvenuta consegna. Tali elementi attestano la regolare trasmissione e consegna del reclamo all’indirizzo PEC telecomitalia@pec.telecomitalia.it, con accettazione alle ore 10:24:10 e consegna alle ore 10:24:22, esito “nessun errore” e ricevuta completa.”*

4. Le ulteriori dichiarazioni prodotte dalla parte istante in risposta alla richiesta di integrazione probatoria del 18/03/2026.

La parte istante successivamente al deposito delle controdeduzioni alle memorie dell’operatore convenuto, effettuato in data 04/05/2026, ha inserito nel fascicolo documentale dell’istanza ulteriori memorie.

In data 22/05/2026 ha depositato in atti due distinte memorie scritte, nella prima delle quali ha affermato che: *“In riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria, si trasmette un documento aggiornato contenente l’elenco analitico delle fatture contestate, con indicazione puntuale delle singole voci oggetto di contestazione. La presente integrazione aggiorna il precedente deposito del 24/04/2026 mediante l’inserimento della fattura TIM n. XXX, emessa il 16/05/2026 e con scadenza 08/06/2026. All’interno delle fatture allegate, gli importi riferiti all’attivazione non richiesta e mai fruita del servizio TIMVISION Family S annuale dilazionato risultano evidenziati, al fine di consentire l’immediata individuazione delle componenti oggetto di contestazione. La documentazione è strutturata in modo da rendere esplicito il collegamento tra ciascuna fattura, la voce contestata, il periodo di riferimento e il relativo importo, in forma puntuale e verificabile. Si evidenzia che la fattura di marzo 2026 include anche l’importo*

relativo alla fattura di febbraio 2026, non addebitato nel relativo mese di emissione e successivamente recuperato come “addebito fatture precedenti”. La fattura di marzo risulta pertanto cumulativa e non rappresenta esclusivamente i costi del periodo di marzo. Si evidenzia inoltre un ulteriore profilo sopravvenuto. Nelle precedenti fatture la voce “TIMVISION Family S annuale dilazionato” risultava addebitata nell’importo mensile di €7,00. Nella fattura n. XXX, emessa il 16/05/2026 e con scadenza 08/06/2026, la medesima voce viene invece addebitata nell’importo di €13,70 per il periodo 01/05/2026 31/05/2026. L’importo risulta quasi raddoppiato rispetto alla precedente fatturazione mensile, senza che nella fattura sia fornita una spiegazione analitica chiara e immediatamente verificabile del criterio applicato. L’utente non ha ricevuto una comunicazione specifica e comprensibile idonea a spiegare il passaggio da €7,00 a €13,70 per la medesima voce contestata. La circostanza risulta ancora più grave poiché il servizio TIMVISION Family S annuale dilazionato non è mai stato richiesto né fruito dall’utente, che si trova pertanto a subire addebiti progressivi, crescenti e non chiaramente giustificati relativi a una prestazione mai riconosciuta. La permanenza della voce in fattura, unita all’aumento dell’importo addebitato, conferma l’aggravamento della posizione dell’utente e la prosecuzione degli effetti economici derivanti dall’attivazione contestata.”

La parte allega:

- Copia della fattura n. XXX, del 16/12/2025, dell’importo di € 64,66;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/01/2026, dell’importo di € 47,67;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/02/2026, in cui si può leggere “Attenzione: non c’è niente da pagare”;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/03/2026, dell’importo di € 55,34;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/04/2026, dell’importo di € 50,66;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/05/2026, dell’importo di € 57,36;

Nella seconda memoria depositata nella stessa data ha sostenuto che : *“In relazione alla quantificazione dell’indennizzo richiesto, si precisa che l’importo di € 300,00 indicato nell’istanza introduttiva costituiva una quantificazione prudenziale formulata sulla base della protrazione degli addebiti già allora documentata. Alla luce della documentazione sopravvenuta, e in particolare della fattura n. XXX emessa il 16/05/2026, risulta che la voce “TIMVISION Family S annuale dilazionato” permane tuttora in fattura e continua a produrre effetti economici sulla posizione dell’utente. Si richiama espressamente l’Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. L’articolo 9 del Regolamento prevede che, nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto dell’utente di non pagare alcun corrispettivo oppure di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, l’operatore sia tenuto a corrispondere un indennizzo pari a €5 per ogni giorno di attivazione. L’articolo 13, comma 4, del medesimo Regolamento stabilisce che, per i servizi di televisione a pagamento, nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti trovano applicazione gli indennizzi previsti dall’articolo 9. L’articolo 1 del Regolamento definisce reclamo anche la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti. Nel caso di specie, l’utente ha indicato la segnalazione telefonica del 03/01/2026, già richiamata nell’istanza introduttiva, relativa all’attivazione non richiesta del servizio. Ferma restando la valutazione dell’Autorità sul computo esatto dei giorni, alla data del 22/05/2026 la protrazione dell’attivazione contestata dal reclamo del 03/01/2026 risulta pari ad almeno 139 giorni. Applicando il criterio di €5 per ogni giorno previsto dall’articolo 9, l’indennizzo maturato risulta pari ad almeno €695,00, salvo ulteriore maturazione fino alla effettiva cessazione della voce contestata. In via subordinata, ove l’Autorità ritenesse applicabile il criterio previsto per servizi accessori o profili tariffari non richiesti, pari a €2,50 per ogni giorno di attivazione, l’indennizzo maturato alla medesima data risulterebbe comunque pari ad almeno €347,50, importo già superiore alla quantificazione prudenziale iniziale di €300,00. Si chiede pertanto che la richiesta indennitaria venga valutata non in modo statico sulla sola somma originariamente indicata, ma secondo il criterio giornaliero previsto dal Regolamento AGCOM, tenendo*

conto della protrazione dell'attivazione contestata fino alla sua effettiva cessazione, oltre allo storno integrale di tutti gli importi addebitati e di quelli eventualmente successivi.”

In data 16/06/2026, a seguito del tentativo di conciliazione effettuato nella stessa data e concluso con mancato accordo la parte istante ha inteso precisare che: *“Il sottoscritto XXX, parte istante nel procedimento GU14/Corecom Abruzzo n. 822846/2026 nei confronti di TIM S.p.A., deposita la presente nota di precisazione a seguito dell'udienza di discussione tenutasi in data 16/06/2026. Il verbale di udienza reca la sola indicazione del mancato accordo, senza riportare il contenuto della proposta formulata da TIM e senza precisare le ragioni del mancato accoglimento da parte dell'istante. Nel corso dell'udienza TIM ha formulato una proposta economica pari a €100,00. Il sottoscritto precisa che il mancato accordo verbalizzato all'esito dell'udienza non può essere interpretato come rifiuto immotivato o pregiudiziale della definizione bonaria della controversia. La proposta di €100,00 è stata rifiutata perché ritenuta non soddisfattiva rispetto al contenuto complessivo degli atti depositati, alla durata degli addebiti contestati, alla mancata produzione di prova tecnica e verificabile del consenso all'attivazione del servizio TIMVISION, alla conoscenza pregressa della contestazione da parte dell'operatore e agli ulteriori profili economici già versati in atti. Si rileva che la precedente fase conciliativa, esperita nel procedimento UG/818529/2026, si era già conclusa con mancato accordo. In tale sede TIM aveva assunto una posizione di chiusura, sostenendo l'esistenza di elementi idonei a comprovare l'attivazione contestata, con riferimento anche a presunti riscontri tecnici quali OTP o strumenti equivalenti di conferma del consenso. Tuttavia, nel successivo fascicolo GU14, TIM non ha prodotto alcuna prova tecnica completa, verificabile e riconducibile al sottoscritto idonea a dimostrare l'effettiva volontà dell'utente. La proposta di €100,00 formulata solo in sede di udienza di discussione non può pertanto essere valutata isolatamente, ma deve essere letta alla luce dell'intera sequenza procedimentale. TIM ha inizialmente impedito una definizione bonaria congrua della controversia, prospettando l'esistenza di elementi tecnici a sostegno della propria posizione; successivamente, nel procedimento di definizione, non ha depositato la prova tecnica necessaria a dimostrare il consenso*

all'attivazione contestata. Il rifiuto della proposta di €100,00 non deriva quindi da indisponibilità dell'istante a una soluzione bonaria congrua, ma dalla mancata accettazione di una proposta ritenuta insufficiente rispetto agli atti depositati, alla precedente condotta processuale dell'operatore e alla mancata produzione della prova tecnica annunciata o comunque necessaria. Si precisa inoltre che la conoscenza della contestazione da parte di TIM non decorre esclusivamente dalla PEC del 20/02/2026. La vicenda era già stata segnalata tramite servizio clienti in data 03/01/2026, con apertura di segnalazioni interne e successiva emissione di un rimborso una tantum di €40,00. Tale rimborso, successivamente ricondotto dall'operatore alla categoria contabile di bonus una tantum, costituisce un elemento documentale rilevante, poiché conferma che TIM aveva già preso in carico la contestazione relativa all'attivazione TIMVISION e ne aveva già valutato l'incongruenza economica. La successiva qualificazione del rimborso di €40,00 come bonus una tantum non muta la natura sostanziale dell'operazione, né elimina la circostanza che tale importo sia stato riconosciuto dopo la segnalazione dell'anomalia relativa a TIMVISION. Tale elemento conferma che l'operatore era già a conoscenza della contestazione e rende non condivisibile ogni tentativo di circoscrivere la decorrenza della vicenda alla sola PEC del 20/02/2026. Il fulcro della controversia resta l'assenza di una prova tecnica, verificabile e riconducibile all'utente del consenso all'attivazione contestata. Il documento prodotto dall'operatore risulta unilateralmente formato, privo di firma dell'utente, privo di OTP, privo di log tecnico completo, privo di canale di attivazione verificabile, privo di indirizzo di posta elettronica riconducibile al sottoscritto, privo di prova di invio e ricezione della documentazione contrattuale e privo di riscontro documentale esterno idoneo a dimostrare un consenso valido, consapevole e certamente riferibile all'istante. In udienza TIM ha richiamato il termine di risposta al reclamo PEC del 20/02/2026, sostenendo che la precedente fase conciliativa sarebbe intervenuta entro tale termine. Tale deduzione non può incidere sul nucleo principale della controversia, costituito dall'attivazione contestata del servizio TIMVISION, dall'assenza di prova tecnica del consenso, dagli addebiti conseguenti e dalla richiesta di storno, rimborso e indennizzo per servizio non richiesto. L'eventuale discussione sul termine di risposta al reclamo non può sanare l'assenza di firma, OTP, log tecnico

completo, canale di attivazione verificabile, indirizzo di posta elettronica riconducibile all'utente e riscontro documentale esterno idoneo a dimostrare un consenso valido, consapevole e certamente riferibile al sottoscritto. La questione relativa al termine di risposta al reclamo non può essere utilizzata per eludere l'onere probatorio gravante sull'operatore in ordine all'attivazione del servizio contestato. TIM resta tenuta a dimostrare, con elementi tecnici verificabili e riconducibili all'utente, che l'attivazione di TIMVISION sia stata effettivamente richiesta dal sottoscritto. Si ribadisce inoltre che TIM non ha preso posizione specifica sul fascicolo integrativo relativo agli ulteriori profili economici e agli aumenti applicati nel tempo. TIM non ha prodotto una ricostruzione documentale completa delle relative comunicazioni contrattuali, con data, contenuto integrale, modalità di trasmissione e prova di ricezione. Tale omissione istruttoria deve essere valutata ai fini della verifica delle somme non dovute e degli obblighi di trasparenza contrattuale. Alla luce di quanto sopra, il sottoscritto chiede che la controversia venga decisa sulla base degli atti depositati, con riconoscimento dello storno o rimborso integrale degli importi indebitamente addebitati, degli indennizzi applicabili ai sensi della delibera AGCOM n. 347/18/CONS, della cessazione definitiva della voce contestata e della garanzia scritta di assenza di ulteriori addebiti futuri.”

Il 19/06/2026 la parte istante ha depositato ulteriori memorie concernenti l'applicazione dell'articolo 1, lettera j), del Regolamento indennizzi AGCOM alla segnalazione telefonica del 03/01/2026 e alla deduzione TIM sul termine di 30 giorni dalla PEC del 20/02/2026, nelle quale afferma che: *“Il sottoscritto XXX, parte istante nel procedimento GU14/Corecom Abruzzo n. 822846/2026 nei confronti di TIM S.p.A., deposita la presente precisazione integrativa rispetto alla nota già versata in piattaforma a seguito dell'udienza di discussione del 16/06/2026, che si richiama integralmente. Nel corso dell'udienza TIM ha dedotto che la precedente fase conciliativa sarebbe intervenuta entro 30 giorni dalla PEC del 20/02/2026, attribuendo a tale circostanza incidenza sugli indennizzi richiesti. Tale deduzione è stata contestata verbalmente dall'istante nel corso dell'udienza, poiché omette l'applicazione dell'articolo 1, lettera j), del Regolamento indennizzi AGCOM, approvato con delibera n. 347/18/CONS, che*

ricomprende nella nozione di reclamo anche la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti. La posizione di TIM, fondata esclusivamente sulla PEC del 20/02/2026, non considera dunque la segnalazione telefonica del 03/01/2026, già indicata negli atti depositati e riferita alla medesima anomalia TIMVISION. La segnalazione telefonica del 03/01/2026 risulta inoltre corroborata dalla successiva presa in carico dell'anomalia da parte dell'operatore e dall'emissione del rimborso una tantum di €40,00, poi qualificato contabilmente da TIM come bonus una tantum. La denominazione contabile attribuita da TIM all'importo non elimina il dato sostanziale già documentato: l'operatore aveva avuto conoscenza della contestazione relativa a TIMVISION prima della PEC del 20/02/2026. Si richiama inoltre l'articolo 13 del Regolamento indennizzi AGCOM, secondo cui, per le fattispecie relative all'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, il calcolo dell'indennizzo tiene conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente. In applicazione dell'articolo 1, lettera j), e dell'articolo 13 del Regolamento indennizzi AGCOM, la segnalazione telefonica del 03/01/2026 costituisce il primo reclamo utile ai fini della conoscenza della contestazione da parte dell'operatore e della decorrenza degli effetti indennitari applicabili. Resta fermo che l'eventuale discussione sul termine di risposta al reclamo non può sanare l'assenza di firma, OTP, log tecnico completo, canale di attivazione verificabile, indirizzo di posta elettronica riconducibile all'utente e riscontro documentale esterno idoneo a dimostrare un consenso valido, consapevole e certamente riferibile al sottoscritto. TIM resta pertanto tenuta a dimostrare, con elementi tecnici verificabili e riconducibili all'utente, che l'attivazione di TIMVISION sia stata effettivamente richiesta dal sottoscritto. Alla luce di quanto sopra, si richiama la Commissione all'applicazione dell'articolo 1, lettera j), e dell'articolo 13 del Regolamento indennizzi AGCOM, approvato con delibera n. 347/18/CONS, ferma restando la domanda principale relativa all'attivazione non richiesta, allo storno o rimborso degli importi indebitamente addebitati, agli indennizzi applicabili e alla cessazione definitiva della voce contestata."

In data 07/07/2026 parte istante ha depositato memorie affermando che: "In aggiornamento alla documentazione già depositata, si trasmette il fascicolo analitico

delle fatture contestate, integrato con la nuova fattura TIM n. XXX, emessa il 16/06/2026, con scadenza 08/07/2026. All'interno delle fatture allegate, gli importi riferiti all'attivazione contestata e mai fruita del servizio TIMVISION Family S Annuale Dilazionato risultano evidenziati, al fine di consentire l'immediata individuazione delle componenti oggetto di contestazione. La documentazione è strutturata in modo da rendere esplicito il collegamento tra ciascuna fattura, la voce contestata, il periodo di riferimento e il relativo importo, in forma puntuale e verificabile. Si evidenzia che la fattura di marzo 2026 include anche l'importo relativo alla fattura di febbraio 2026, non addebitato nel relativo mese di emissione e successivamente recuperato come "addebito fatture precedenti". La fattura di marzo risulta pertanto cumulativa e non rappresenta esclusivamente i costi del periodo di marzo. La documentazione successiva evidenzia inoltre una progressiva variazione in aumento dell'importo mensile relativo alla voce "TIMVISION Family S Annuale Dilazionato". Nelle precedenti fatture la medesima voce risultava inizialmente addebitata nell'importo mensile di €7,00. Nella fattura n. RP00593616, emessa il 16/05/2026 e con scadenza 08/06/2026, l'importo è aumentato a €13,70 per il periodo 01/05/2026–31/05/2026. Nella successiva fattura n. XXX, emessa il 16/06/2026, la stessa voce viene nuovamente addebitata per il periodo 01/06/2026 – 30/06/2026, questa volta nell'importo di €14,99. La sequenza documentale evidenzia pertanto una progressione dell'addebito mensile da €7,00 a €13,70 e successivamente a €14,99 per la medesima voce contestata. L'utente non ha ricevuto una comunicazione specifica e comprensibile idonea a spiegare il passaggio dall'importo iniziale di €7,00 ai successivi importi di €13,70 e €14,99. La circostanza assume particolare rilievo poiché il servizio TIMVISION Family S Annuale Dilazionato è contestato dall'istante come mai richiesto e mai fruito. L'utente continua pertanto a subire addebiti riferiti a un'attivazione non riconosciuta, con importi progressivamente aumentati nel corso della controversia. La permanenza della voce in fattura e il suo progressivo aumento documentano la prosecuzione e l'aggravamento degli effetti economici derivanti dall'attivazione contestata. La nuova fattura n. XXX, emessa il 16/06/2026, conferma inoltre che l'addebito del servizio contestato prosegue durante la pendenza del procedimento GU14 e nonostante la contestazione già formalizzata dall'istante. La

fattura indica altresì che l'offerta TIMVISION Family S Annuale Dilazionato risulta attiva sulla linea fino al 05/11/2026. La permanenza dell'addebito conferma quindi la prosecuzione degli effetti economici della contestata attivazione per un periodo ancora significativo, nonostante la controversia in corso e la richiesta di disattivazione già registrata nell'area MyTIM. La presente integrazione viene depositata al fine di aggiornare puntualmente il quadro economico della controversia e documentare la prosecuzione degli addebiti relativi al servizio contestato."

- Copia della fattura n. XXX, del 16/12/2025, dell'importo di € 64,66;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/01/2026, dell'importo di € 47,67;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/02/2026, in cui si può leggere *"Attenzione: non c'è niente da pagare"*;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/03/2026, dell'importo di € 55,34;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/04/2026, dell'importo di € 50,66;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/05/2026, dell'importo di € 57,36;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/06/2026, dell'importo di € 58,50.

Nella stessa data parte istante deposita ulteriori memorie concernenti variazione non riconducibile all'istante dello stato di registrazione Netflix successivamente all'udienza del 16/06/2026, nelle quale afferma che: *"Il sottoscritto Alessio Maiolo, parte istante nel procedimento GU14/Corecom Abruzzo n. 822846/2026 nei confronti di TIM S.p.A., deposita la presente segnalazione per rappresentare una grave anomalia emersa successivamente all'udienza di discussione del 16/06/2026. Nel precedente procedimento UG/818529/2026 è stata depositata documentazione relativa all'area MyTIM e all'offerta TIMVISION Family S Annuale Dilazionato. In tale documentazione Netflix compare come prima voce in alto nell'elenco dei servizi inclusi nell'offerta, con indicatore giallo e dicitura "Completa la registrazione". Nella schermata attuale della medesima area MyTIM, acquisita successivamente all'udienza del 16/06/2026, Netflix compare nella stessa posizione, quale prima voce in alto nell'elenco, ma risulta ora*

contrassegnato da indicatore verde e dalla dicitura “Registrazione completata”. Il confronto tra la documentazione già prodotta nel procedimento UG/818529/2026 e la schermata attuale evidenzia pertanto una variazione sopravvenuta dello stato del medesimo servizio Netflix da “Completa la registrazione” a “Registrazione completata”. Il sottoscritto dichiara di non avere effettuato alcuna procedura di registrazione, associazione o attivazione di Netflix attraverso l’offerta TIMVISION Family S oggetto del presente procedimento. La documentazione Netflix allegata dimostra inoltre che il sottoscritto dispone di un autonomo abbonamento Netflix attivo dal gennaio 2025 e fatturato separatamente. La cronologia dei pagamenti documenta la continuità degli addebiti mensili, compreso il pagamento di €6,99 del 26/06/2026, successivo all’udienza del 16/06/2026, relativo al periodo di servizio 26/06/2026–25/07/2026. La medesima area Netflix indica inoltre come successiva data di fatturazione il 26/07/2026. L’account Netflix autonomo risulta quindi attivo e regolarmente fatturato anche successivamente all’udienza di discussione. Risulta pertanto manifestamente illogico e contrario all’interesse dell’istante effettuare una nuova registrazione Netflix attraverso un’offerta TIMVISION formalmente contestata e oggetto del presente procedimento, mentre il proprio abbonamento Netflix personale continua a essere autonomamente attivo e pagato separatamente. La variazione dello stato visualizzato nell’area MyTIM da “Completa la registrazione” a “Registrazione completata” non trova riscontro in alcuna operazione volontariamente effettuata dal sottoscritto. Tale fatto assume particolare rilievo alla luce delle anomalie già oggetto del procedimento. L’attivazione dell’offerta TIMVISION Family S è contestata dal sottoscritto come mai richiesta. A sostegno di tale attivazione TIM non ha prodotto firma dell’utente, OTP, log tecnico completo, canale di attivazione verificabile o riscontro documentale esterno idoneo a ricondurre con certezza l’operazione al sottoscritto. La documentazione prodotta dall’operatore contiene inoltre un indirizzo di posta elettronica non riconducibile all’istante. Alla precedente attivazione contestata di TIMVISION Family S si aggiunge ora la sopravvenuta variazione dello stato Netflix a “Registrazione completata”, anch’essa non effettuata né riconosciuta dal sottoscritto. La sequenza documentale evidenzia pertanto 2 distinti eventi attribuiti all’account TIM dell’istante e non riconosciuti dal medesimo: l’attivazione dell’offerta

TIMVISION Family S e la successiva variazione dello stato Netflix da “Completa la registrazione” a “Registrazione completata”. La variazione sopravvenuta dello stato Netflix costituisce un ulteriore elemento rilevante ai fini della valutazione dell’attendibilità, dell’integrità e della certa riconducibilità all’utente delle operazioni registrate nei sistemi dell’operatore. Allo stato degli atti, le operazioni contestate non risultano accompagnate da firma, OTP, log tecnico completo, canale di attivazione verificabile o altri elementi tecnici idonei a dimostrarne la provenienza dal sottoscritto. La sopravvenienza qui documentata evidenzia inoltre l’esigenza di una definizione tempestiva del procedimento. Il protrarsi della controversia, in presenza di ulteriori variazioni o anomalie non riconducibili all’istante, comporta il rischio di rendere necessarie continue integrazioni istruttorie e di prolungare una pratica già ampiamente documentata. La possibile sopravvenienza di ulteriori operazioni o variazioni di stato riferite al medesimo account rischia infatti di estendere progressivamente il procedimento mediante l’emersione di nuovi fatti connessi alla situazione già sottoposta all’esame del CORECOM. Si richiama pertanto l’esigenza di una definizione della controversia in tempi ragionevolmente brevi, sulla base della documentazione già acquisita e del fatto sopravvenuto qui rappresentato. La presente viene depositata quale aggiornamento istruttorio per fatto sopravvenuto, a integrazione della documentazione già acquisita nei procedimenti UG/818529/2026 e GU14/822846/2026.”

La parte allega:

- Copia dello screenshot concernente la pagina di Timvision Family S Dilazionato, in cui alla voce Netflix appare la didascalia, “Completa la registrazione”;
- Copia dello screenshot concernente la pagina di Timvision Family S Dilazionato, in cui alla voce Netflix appare la didascalia, “Registrazione completata”;
- Copia dello screenshot concernente la pagina di Netflix, in cui si può leggere “inizio abbonamento: gennaio 2025”.

- Copia dello screenshot concernente la pagina di Netflix, in cui è riportata la Ricevuta n. XXX, del 26/06/2026, concernente il periodo dal 26/06/2026 al 25/07/2026;
- Copia dello screenshot concernente la pagina di Netflix, in cui sono riportati i pagamenti del 26/03/2026, 26/04/2026, 26/05/2026 e del 26/06/2026.

In data 23/07/2026, l'istante ha depositato memorie relative all'aggiornamento dell'elenco analitico delle fatture contestate e produzione sopravvenuta relativa alla reiterazione dell'addebito TIMVISION nella fattura di luglio 2026, nelle quale ha affermato che: *“In aggiornamento alla documentazione già depositata, si trasmette il fascicolo analitico delle fatture contestate, integrato con la nuova fattura TIM n. RP00878635, emessa il 16/07/2026, con scadenza 08/08/2026. La nuova fattura reca un importo complessivo di €58,65 e contiene un ulteriore addebito relativo alla voce “TIMVISION Family S annuale dilazionato” per il periodo 01/07/2026–31/07/2026, nell'importo di €14,99. All'interno delle fatture allegate, gli importi riferiti all'attivazione contestata e mai fruita del servizio TIMVISION Family S annuale dilazionato risultano evidenziati, al fine di consentire l'immediata individuazione delle componenti oggetto di contestazione. La documentazione è strutturata in modo da rendere esplicito il collegamento tra ciascuna fattura, la voce contestata, il periodo di riferimento e il relativo importo, in forma puntuale e verificabile. Si evidenzia che la fattura di marzo 2026 include anche l'importo relativo alla fattura di febbraio 2026, non addebitato nel relativo mese di emissione e successivamente recuperato come “addebito fatture precedenti”. La fattura di marzo risulta pertanto cumulativa e non rappresenta esclusivamente i costi del periodo di marzo. La documentazione successiva evidenzia una progressiva variazione in aumento e poi la reiterazione dell'importo mensile relativo alla voce “TIMVISION Family S annuale dilazionato”. Nelle precedenti fatture la medesima voce risultava inizialmente addebitata nell'importo mensile di €7,00. Nella fattura n. RP00593616, emessa il 16/05/2026 e con scadenza 08/06/2026, l'importo è aumentato a €13,70 per il periodo 01/05/2026– 31/05/2026. Nella successiva fattura nXXX, emessa il 16/06/2026, la stessa voce è stata nuovamente addebitata per il periodo 01/06/2026–*

30/06/2026, nell'importo di €14,99. La nuova fattura n. RP00878635, emessa il 16/07/2026, conferma la prosecuzione del medesimo addebito anche per il periodo 01/07/2026–31/07/2026, ancora nell'importo di €14,99. La sequenza documentale evidenzia pertanto una progressione dell'addebito mensile da €7,00 a €13,70 e successivamente a €14,99, con reiterazione dell'importo di €14,99 anche nella fattura di luglio 2026. La circostanza assume particolare rilievo poiché il servizio TIMVISION Family S annuale dilazionato è contestato dall'istante come mai richiesto e mai fruito. L'utente continua pertanto a subire addebiti riferiti a un'attivazione non riconosciuta, con importi aumentati rispetto alla precedente fatturazione e successivamente reiterati. La permanenza della voce in fattura documenta la prosecuzione degli effetti economici derivanti dall'attivazione contestata. La nuova fattura n. RP00878635 conferma inoltre che l'addebito del servizio contestato prosegue durante la pendenza del procedimento GU14 e nonostante la contestazione già formalizzata dall'istante. La fattura indica altresì che l'offerta TIMVISION Family S annuale dilazionato risulta attiva sulla linea fino al 05/11/2026. La permanenza dell'addebito conferma quindi la prosecuzione degli effetti economici della contestata attivazione per un periodo ancora significativo, nonostante la controversia in corso e la richiesta di disattivazione già registrata nell'area MyTIM. La presente integrazione viene depositata al fine di aggiornare puntualmente il quadro economico della controversia e documentare la prosecuzione degli addebiti relativi al servizio contestato anche nella fattura di luglio 2026.”

La parte allega:

- Copia della fattura n. XXX, del 16/12/2025, dell'importo di € 64,66;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/01/2026, dell'importo di € 47,67;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/02/2026, in cui si può leggere “Attenzione: non c'è niente da pagare”;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/03/2026, dell'importo di € 55,34;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/04/2026, dell'importo di € 50,66;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/05/2026, dell'importo di € 57,36;

- Copia della fattura n. XXX, del 16/06/2026, dell'importo di € 58,65;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/07/2026, dell'importo di € 58,65.

In data 25/08/2026, infine, la parte istante ha inserito memorie scritte dicendo che: “ *In aggiornamento alla documentazione già depositata, si trasmette il fascicolo analitico delle fatture contestate, ulteriormente integrato con la nuova fattura TIM n. XXX, emessa il 16/08/2026, con scadenza 08/09/2026. La nuova fattura reca un importo complessivo di € 58,65 e contiene un ulteriore addebito relativo alla voce “TIMVISION Family S annuale dilazionato” per il periodo dal 01/08/2026 al 31/08/2026, nell'importo di € 14,99. All'interno delle fatture allegate, gli importi riferiti all'attivazione contestata e mai fruita del servizio TIMVISION Family S annuale dilazionato risultano evidenziati, al fine di consentire l'immediata individuazione delle componenti oggetto di contestazione. La documentazione è strutturata in modo da rendere esplicito il collegamento tra ciascuna fattura, la voce contestata, il periodo di riferimento e il relativo importo, in forma puntuale e verificabile. Si evidenzia che la fattura di marzo 2026 include anche l'importo relativo alla fattura di febbraio 2026, non addebitato nel relativo mese di emissione e successivamente recuperato come “addebito fatture precedenti”. La fattura di marzo risulta pertanto cumulativa e non rappresenta esclusivamente i costi del periodo di marzo. La sequenza delle fatture documenta la prosecuzione dell'addebito relativo al servizio contestato e una progressiva variazione del relativo importo mensile riferito alla voce “TIMVISION Family S annuale dilazionato”. Nelle precedenti fatture la medesima voce risultava inizialmente addebitata nell'importo mensile di € 7,00. Nella fattura n. XXX, emessa il 16/05/2026, l'importo è aumentato a € 13,70 per il periodo dal 01/05/2026 al 31/05/2026. Nella successiva fattura n. XXX, emessa il 16/06/2026, la stessa voce è stata addebitata per il periodo dal 01/06/2026 al 30/06/2026 nell'importo di € 14,99. La fattura n. XXX, emessa il 16/07/2026, ha confermato la prosecuzione del medesimo addebito anche per il periodo dal 01/07/2026 al 31/07/2026, ancora nell'importo di € 14,99. La nuova fattura n. XXX, emessa il*

16/08/2026, conferma ulteriormente la prosecuzione dell'addebito anche per il periodo dal 01/08/2026 al 31/08/2026, ancora nell'importo di € 14,99. La sequenza documentale evidenzia pertanto una progressione dell'addebito mensile da € 7,00 a € 13,70 e successivamente a € 14,99, importo che risulta ormai reiterato per 3 mensilità consecutive, giugno, luglio e agosto 2026. La circostanza assume particolare rilievo poiché il servizio TIMVISION Family S annuale dilazionato è contestato dall'istante come mai richiesto e mai fruito. L'utente continua pertanto a subire addebiti riferiti a un'attivazione non riconosciuta, con importi dapprima aumentati e successivamente mantenuti nella misura di € 14,99 mensili. La permanenza della voce in fattura documenta la prosecuzione degli effetti economici derivanti dall'attivazione contestata. La nuova fattura n. RP01007606 assume inoltre rilievo poiché è stata emessa successivamente all'integrazione istruttoria depositata in data 23/07/2026 e conferma che l'addebito del servizio contestato continua anche dopo tale deposito, durante la pendenza del procedimento GU14 e nonostante la contestazione già formalizzata dall'istante. La fattura indica altresì che l'offerta TIMVISION Family S annuale dilazionato risulta ancora attiva sulla linea fino al 05/11/2026 e che, alla scadenza, ne è previsto il rinnovo automatico salvo disdetta secondo le modalità indicate da TIM. La permanenza dell'addebito e dell'indicazione relativa alla futura scadenza conferma la prosecuzione degli effetti economici della contestata attivazione, nonostante la controversia in corso e la richiesta di disattivazione già registrata nell'area MyTIM. La presente integrazione viene depositata al fine di aggiornare puntualmente il quadro economico della controversia e documentare la prosecuzione degli addebiti relativi al servizio contestato anche nella fattura di agosto 2026 “.

Allega:

- Copia della fattura n. XXX, del 16/12/2025, dell'importo di € 64,66;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/01/2026, dell'importo di € 47,67;

- Copia della fattura n. XXX, del 16/02/2026, in cui si può leggere *“Attenzione: non c’è niente da pagare”*;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/03/2026, dell’importo di € 55,34;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/04/2026, dell’importo di € 50,66;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/05/2026, dell’importo di € 57,36;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/06/2026, dell’importo di € 58,65;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/07/2026, dell’importo di € 58,65;
- Copia della fattura n. XXX, del 16/08/2026, dell’importo di € 58,65.

15. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

In via preliminare occorre prendere in esame le dichiarazioni prodotte dalla parte istante nell’ambito delle memorie depositate in data 24/04/2026, nelle quali la parte precisa e contesta che, oltre ai profili riferiti a Tim vision, *“si sottopone all’attenzione della Commissione un ulteriore aspetto economico emerso dalla lettura delle fatture, relativo alla progressiva crescita del canone complessivo nel tempo e a specifiche maggiorazioni che il sottoscritto ritiene non dovute ... (alla luce di ciò) chiede inoltre che la Commissione valuti separatamente gli ulteriori profili economici esposti, relativi alla progressiva variazione del canone, alle maggiorazioni della componente mobile e agli incrementi della voce TIM WiFi Power Smart Mega non preceduti da comunicazione tracciabile e verificabile. Si richiede la ricostruzione del canone applicato nel tempo e il ricalcolo delle somme indebitamente corrisposte in relazione alle componenti contestate, ritenute somme non dovute, con restituzione delle relative differenze. Si richiede, in via principale, il ripristino delle condizioni economiche originarie applicate al rapporto contrattuale, come risultanti dalla prima fatturazione disponibile. In via subordinata, qualora l’operatore non sia in grado di procedere al ripristino delle condizioni*

contrattuali originarie, si richiede l'applicazione di una misura compensativa sotto forma di accredito in fattura, idonea a coprire l'eccedenza economica maturata nel tempo in relazione agli incrementi contestati. Si richiede inoltre che, per il futuro, eventuali variazioni economiche siano comunicate in forma chiara, tracciabile e verificabile, con modalità idonee a consentire una manifestazione di volontà espressa e consapevole da parte del cliente”.

Occorre, sul punto, sottolineare che l'art. 14, comma 3 del Regolamento di cui alla Del. 203/18/CONS e ss.mm. ii. prevede che: *“a pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso”.*

La verifica della coincidenza tra l'oggetto dell'istanza di conciliazione e le successive richieste non comporta che due istanze debbano risultare identiche, ma che la materia del contendere non possa estendersi attraverso l'introduzione, in sede di definizione, di pretese obiettive diverse da quelle iniziali e mai prospettate prima, tali da alterare la questione controversa sottraendola, indirettamente, per tali nuovi aspetti, al tentativo obbligatorio di conciliazione. Diversamente, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori nell'ambito dell'istanza di definizione, si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa con riferimento alle nuove questioni (delibera Agcom nn. 77/19/CIR, 44/20/CIR, 127/22/CONS).

Alla luce di quanto su rappresentato, pertanto, l'oggetto del procedimento potrà essere quanto originariamente richiesto dall'istante nel tentativo di conciliazione UG/822846/2026, di seguito riportato *“1. La trasmissione della prova del consenso contrattuale eventualmente raccolto, comprensiva di registrazione vocale, log di attivazione, tracciati OTP e ogni evidenza tecnica relativa alla procedura; 2. La cessazione immediata del servizio con effetto retroattivo alla data di attivazione del 06/11/2025; 3. Lo storno integrale di tutti gli addebiti relativi al servizio TIMVISION*

Family S annuale dilazionato, inclusi quelli già fatturati e quelli eventualmente successivi; 4. Il riconoscimento di un indennizzo pari a € 300,00 per attivazione non richiesta del servizio e per la protrazione degli addebiti per oltre 130 giorni, in linea con i criteri previsti dalla Delibera AGCOM 347/18/CONS; 5. La conferma scritta della cessazione del servizio senza alcun vincolo economico residuo”.

Pertanto, la richiesta di procedere alla restituzione delle somme indebitamente corrisposte e ritenute non dovute, con restituzione delle relative differenze mediante il ripristino delle condizioni economiche originarie applicate al rapporto contrattuale, come risultanti dalla prima fatturazione disponibile o, in via subordinata, l'applicazione di una misura compensativa sotto forma di accredito in fattura, idonea a coprire l'eccedenza economica maturata nel tempo in relazione agli incrementi contestati, non potrà essere oggetto di valutazione da parte dello scrivente Ufficio.

In via preliminare, inoltre, occorre prendere in esame le memorie depositate dalla parte istante successivamente alla data di deposito delle controdeduzioni alle memorie dell'operatore convenuto.

Una volta avviato il procedimento di definizione, che risulti ricevibile e ammissibile, in base all'art. 16, comma 2, del Regolamento: *“Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto”.*

A fronte della presentazione di un'istanza di definizione, all'operatore (e solo ad esso) è concesso, nel termine dei 45 giorni dall'avvio del procedimento, il deposito, unitamente alla memoria difensiva, dei documenti a sostegno della propria posizione, mentre, a seguire, ad entrambe le parti spetta la residuale possibilità di replica entro i

successivi venti giorni. In questo modo, il Regolamento ha onorato la necessità di garanzia di parità di *chances* difensive tra le parti anche all'interno dei procedimenti di ADR, ponendo definitivamente le basi per una dinamica dialettica più equilibrata possibile tra le stesse, riconoscendo come, se da un lato è giusto che l'interessato debba avere la possibilità di ottenere soddisfazione rispetto ad una propria posizione soggettiva di svantaggio enucleando nell'istanza i motivi alla base della propria ritenuta doglianza e suffragando le proprie ragioni con quanta più documentazione valuta utile sottoporre all'evidenza dell'adito Co.re.com, sia da ritenersi di pari dignità normativa la necessità di tutela del diritto dell'operatore convenuto di poter spiegare le proprie contrapposte tesi attraverso l'esibizione, a sua volta, di memorie e di documenti, in modo che ognuno dei due abbia la possibilità di replicare a quanto dedotto dall'altro, ma giammai di 'rilanciare' in maniera sleale rispetto alla controparte. Da una simile costruzione normativa fondata sull'incontrovertibile diritto al contraddittorio non si ritengono ravvisabili elementi di dubbio alcuno circa il fatto che la documentazione prodotta in sede di replica non possa essere presa in considerazione ai fini istruttori in quanto depositata tardivamente rispetto al previsto momento del deposito dell'istanza.

Nel caso di specie, il termine fissato per il deposito delle memorie e delle controdeduzioni previsto dall'art. 16, comma 2 del Regolamento, a seguito dell'avvio del procedimento avvenuto in data 19/03/2026, in considerazione dei giorni festivi, scadeva, rispettivamente, per la parte convenuta il 05/05/2026 e per la parte istante il 23/05/2026. Dall'esame della documentazione allegata agli atti del fascicolo documentale della presente istanza, risulta che quest'ultima ha depositato più memorie e la relativa documentazione ad esse collegate nelle date del 16/06/2026, 19/06/2026, 07/07/2026 , 23/07/2026 e 25/08/2026 pertanto oltre il termine previsto dall'articolo predetto a pena di irricevibilità. Dal punto di vista sostanziale, peraltro, la parte all'interno delle memorie del 07/07/2026 ha introdotto nuove richieste, relativamente a profili contrattuali la cui asserita violazione non è stata oggetto della istanza di conciliazione prodromica al presente atto (profilo Netflix).

Entrando nel merito della controversia nel caso di specie, l'istante contesta l'attivazione non richiesta, senza consenso né comunicazione preventiva del servizio Timvision Family S dalla data del 06/11/2025 e sulla base di ciò chiede la trasmissione della prova del consenso contrattuale eventualmente raccolto, comprensiva di registrazione vocale, log di attivazione, tracciati OTP e ogni evidenza tecnica relativa alla procedura, la cessazione immediata del servizio con effetto retroattivo alla data di attivazione del 06/11/2025, lo storno integrale di tutti gli addebiti relativi al servizio TIMVISION Family S annuale dilazionato, inclusi quelli già fatturati e quelli eventualmente successivi, il riconoscimento di un indennizzo pari a € 300,00 per attivazione non richiesta del servizio e per la protrazione degli addebiti per oltre 130 giorni, in linea con i criteri previsti dalla Delibera AGCOM 347/18/CONS e la conferma scritta della cessazione del servizio senza alcun vincolo economico residuo.

Relativamente alla richiesta di procedere alla cessazione del servizio con effetto retroattivo alla data del 06/11/2025 ed allo storno integrale di tutti gli addebiti relativi al servizio TIMVISION Family S annuale dilazionato, inclusi quelli già fatturati e quelli eventualmente successivi, si specifica quanto segue.

L'istante sul punto ha dichiarato che in data 06/11/2025 è stata richiesta la sottoscrizione dell'offerta relativa al servizio accessorio Timvision Family S senza il suo consenso aggiungendo di avere contattato telefonicamente l'operatore in data 03/01/2026, che in risposta alla richiesta avrebbe dichiarato che l'attivazione era stata anomala e che la cessazione del servizio sarebbe avvenuta alla scadenza annuale con prosecuzione degli addebiti.

Nelle proprie memorie difensive il gestore convenuto ha dichiarato l'infondatezza delle pretese di parte istante in quanto, in primo luogo, non sarebbe riscontrabile la presenza di un reclamo valido, tracciabile e giuridicamente rilevante, da ciò conseguendo la mancanza del presupposto fondamentale per qualsiasi pretesa indennitaria come previsto dalla disciplina vigente (Delibere AGCOM 203/18/CONS e 347/18/CONS) la quale considera il reclamo come condizione necessaria per l'insorgenza dell'obbligo di

risposta e, conseguentemente, per il riconoscimento degli indennizzi. Secondo la stessa la prova dell'inoltro di tali reclami graverebbe integralmente sull'utente e, pertanto, la sua assenza comporterebbe la non configurabilità della responsabilità dell'operatore.

In particolare l'operatore afferma che la comunicazione pec prodotta dall'istante risulterebbe isolata, unilaterale e priva di riscontro circa l'effettiva presa in carico nei sistemi TIM, non essendo accompagnata da evidenze tecniche di ricezione, protocollazione o di gestione della documentazione. Inoltre, la documentazione denominata "reclami" consiste in meri *screenshot* dell'area clienti, privi di valore probatorio certo, in quanto non attestano né il contenuto effettivo delle segnalazioni né la loro qualificazione come reclami formali ai sensi della disciplina AGCOM.

In secondo luogo, l'operatore adduce quale ulteriore motivo che l'istanza si fonderebbe su una ricostruzione meramente assertiva, non supportata da elementi tecnici idonei a dimostrare l'assenza di consenso contrattuale, l'imputabilità dell'attivazione all'operatore e la sussistenza di un pregiudizio giuridicamente rilevante.

In via generale, con riferimento alla contestazione di parte istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause*

specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”.

Inoltre viene in rilievo l’articolo 2, comma 2, lettera c) del Decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello “*ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità*” nei rapporti di consumo.

In tema di attivazione dei servizi non richiesti, inoltre, il quadro normativo di riferimento, unitamente ai principi di certezza giuridica ed affidamento contrattuale, sono chiari nel prescrivere al gestore telefonico la necessità dell’effettiva conclusione del contratto mediante l’acquisizione del consenso informato, espresso e consapevole dell’utente. In assenza di tale consenso “volontario e consapevole”, nessun corrispettivo è dovuto dall’utente che pertanto avrà diritto di ottenere il rimborso di ciò che è stato pagato *sine titulo* (Delibere Agcom n°179/03, 664/06, Codice delle Comunicazioni Elettroniche art.70, Codice del Consumo art.57).

La prova di aver ricevuto il consenso favorevole da parte dell’utente spetta pertanto all’operatore, dal momento che il contratto di utenza telefonica rientra nella categoria giuridica del contratto di somministrazione e va inquadrato nei contratti di adesione di stampo privatistico, in quanto tali, soggetti al regime contrattuale di diritto comune ed alle regole di adempimento e di prestazione secondo buona fede (Corte Costituzionale n°4/98).

Dalla documentazione acquisita agli atti emerge la presenza della copia dell’offerta relativa all’attivazione del servizio accessorio Timvision Family S del 06/11/2025 ma non risulta essere stata prodotta prova dell’avvenuta conferma dell’ordine di attivazione della stessa che sarebbe dovuta avvenire in data 08/11/2025 che l’operatore convenuto non ha fornito così come risulta che lo stesso, limitandosi alla effettuazione di semplici dichiarazioni, ha omesso di produrre documentazione atta a dimostrare il presunto, effettivo utilizzo di detti servizi.

Sul punto occorre evidenziare che l'art. 9 del Regolamento indennizzi prevede che:
“1. Nelle ipotesi di attivazione dei servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad Euro 5 per ogni giorno di attivazione. 2. Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a Euro 2,50 per ogni giorno di attivazione”.

Pertanto, alla luce delle predette considerazioni ed in applicazione dell'art. 9, comma 1 del regolamento indennizzi, la richiesta dell'istante finalizzata al rimborso/storno delle somme fatturate dal gestore convenuto per il servizio Timvision Family S fino alla cessazione definitiva dello stesso è ritenuta meritevole di accoglimento. Pertanto, l'operatore convenuto dovrà procedere alla cessazione del servizio accessorio ed alla regolarizzazione contabile della posizione dell'istante procedendo allo storno/rimborso parziale delle somme fatturate nel periodo intercorrente tra le date del 06/11/2026 (giorno di attivazione del servizio non richiesto) sino alla cessazione definitiva del servizio Timvision Family S, riferito alla linea telefonica 0861/416650 oggetto della presente istanza.

Ritenuta, pertanto, acclarata l'illegittima attivazione di profili tariffari non richiesti da parte di Tim SpA rispetto alla linea telefonica oggetto di controversia, ai fini del riconoscimento, in primis, dell'indennizzo a tal riguardo domandato dall'istante ai sensi dell'art. 9, c. 2 della Del. 203/18/CONS e ss. mm. e ii., va preliminarmente evidenziato che, in base all'art. 13, c. 1 del vigente Regolamento Indennizzi di cui alla medesima delibera: *“Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente”.* Inoltre, ai sensi dell'art. 14, c. 4 della stessa: *“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”.* Orbene, dal punto di vista delle contestazioni, parte

istante deposita copia di un messaggio di posta elettronica certificata datata 20/02/2026, nella quale aveva avanzato una contestazione relativa alla attivazione del servizio accessorio di cui in sede di controdeduzioni alle memorie dell'operatore convenuto in data 05/05/2026 ha depositato le ricevute di accettazione e di consegna.

La conoscenza del reclamo del 20/02/2026 da parte di Tim SpA, inoltre, è testimoniata dalla presenza nella documentazione in atti di una serie di *screenshot* nei quali è rappresentata la pagina ufficiale di TIM dedicata a segnalazioni e reclami, da cui si evince la riconducibilità della contestazione all'istante mediante l'esplicitazione delle linea a cui è riferito il reclamo (n. 0861/416650), della data del reclamo (il 20/02/2026) coincidente con la data della pec di contestazione, del canale mediante il quale viene inoltrato il reclamo, nonché dell'acquisizione dello stesso desumibile dalla dicitura *“richiesta acquisita”*.

Dalla pagina ufficiale di Tim dedicata a segnalazioni e reclami, infine, emerge la presenza di reclami effettuati sulla numerazione citata e per i problemi collegati alla fatturazione emessa a far data dal 01/01/2026.

Pertanto, tenuto conto di tutto quanto sin qui evidenziato, alla luce del combinato disposto di cui all'art. 9 comma 2 del vigente Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 203/18/CONS e ss. mm. e ii. che al primo periodo del secondo comma prevede: *“Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione”* e dell'art. 13, c. 1 del medesimo Regolamento (*“Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente”*), l'istante ha diritto al riconoscimento dell'indennizzo per la illegittima attivazione del profilo accessorio Timvision family S non richiesto dal 01/01/2026 al 18/03/2026 (dies ad quem coincidente nel caso di specie con la data di deposito dell'istanza di definizione), per un totale di 76 giorni e per un importo complessivo pari ad € 190,00 (€ 2,50 * 76 gg).

Relativamente alla richiesta di trasmissione della prova del consenso contrattuale eventualmente raccolto, comprensiva di registrazione vocale, log di attivazione, tracciati OTP e ogni evidenza tecnica relativa alla procedura, inclusi quelli già fatturati e quelli eventualmente successivi, si precisa quanto segue.

Il regolamento recante “Disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”, 2_/19/CIR approvato con delibera Agcom n. 664/06/CONS, all’articolo 2, comma 5, dispone: *“la volontà inequivoca del titolare dell’utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l’ora dell’avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell’utenza. Se è stata utilizzata la comunicazione telefonica, l’adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2, 3, 4 ed il consenso informato del titolare dell’utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell’interessato alla registrazione”*. Da orientamento costante Agcom e Corecom, è onere probatorio dell’operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. In particolare, quando l’utente attiva il procedimento avanti l’Autorità, contestando la valida conclusione di un contratto e l’attivazione conseguente di un servizio non richiesto, come appunto nel caso in esame, scatta a carico del gestore uno specifico onere probatorio sull’esistenza del contratto, assolvibile esclusivamente con la prova dell’invio della documentazione contrattuale al domicilio dell’utente, non risultando più sufficiente l’ordinazione vocale, che peraltro, nel caso di specie, manca.

Nei termini di cui sopra si sono, tra l’altro, già espressi il Corecom Lazio (Delibera n. 63/12), il Corecom Abruzzo (Delibera n. 5/11) e Corecom Emilia- Romagna (Delibere n. 33/11 e n. 87/2019). Nel caso di specie, deve rilevarsi che Tim Spa non ha adempiuto al suddetto onere probatorio. L’operatore non ha, infatti, allegato in atti moduli o documenti né registrazione telefonica o ulteriore prova da cui risulti la volontà dell’istante di concludere il contratto.

Tuttavia considerato che nel presente atto le richieste di procedere alla cessazione del servizio accessorio Timvision Family S, di provvedere allo storno/rimborso delle somme relative allo stesso ed all'indennizzo per l'attivazione del servizio non richiesto sono state riconosciute, si ritiene che la produzione del contratto non sia dovuta in quanto l'esigenza di vedere riconosciuti gli effetti della mancata espressione del consenso risulta essere soddisfatta ed assorbita dalla decisioni adottate.

Relativamente alla richiesta relativa ad ottenere la conferma scritta della cessazione del servizio senza alcun vincolo economico residuo, si precisa che, ai sensi dell'art. 20, comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*.

A tal proposito, deve evidenziarsi che la richiesta di conferma scritta della cessazione definitiva del servizio è estranea alla cognizione del presente procedimento, poiché l'Organo adito non è comunque competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di *facere* o *non facere* quale sarebbe la condanna dell'operatore di confermare la disattivazione di un servizio se pur attivato senza il consenso della parte.

Pertanto la richiesta di procedere alla conferma scritta della cessazione del servizio senza alcun vincolo economico residuo del guasto non risulta essere meritevole di accoglimento.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig. XXX, nei confronti dell'operatore Tim Spa, per le motivazioni espresse in premessa.
2. Tim S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari a € 190,00 (centonovanta/00) ai sensi e per gli effetti dell'art. 9, comma 2 e dell'art. 13 c. 1 del Regolamento indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS ss. mm. ii., per l'attivazione del servizio non richiesto per un periodo totale di 76 giorni, per le ragioni espresse in premessa.
3. La società Tim S.p.A. è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo - contabile dell'istante provvedendo ad effettuare lo storno/rimborso parziale delle fatture emesse in riferimento al servizio Tim Vision Family S dall'attivazione sino alla conclusione del ciclo di fatturazione, provvedendo contestualmente alla cessazione del servizio, per le ragioni sopra evidenziate;
4. 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;
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
7. La presente Delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

F.to Il Presidente

Avv. Giuseppe La Rana

L'Aquila, 14/09/2026

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. e ii