DETERMINA Fascicolo n. GU14/871636/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell’utente XXX, del 17/08/2026 acquisita con protocollo n. 0305906 del 17/08/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’istante: ha richiesto la cessazione della linea telefonica ma nella fattura di aprile numero RT XXX14 DI EURO 78.34 ha ricevuto anche la richiesta di pagamento della fattura di Gennaio regolarmente pagata in data 11/02/2026 alle ore 12:13 con PayPal fattura nRTXXX43 con codice autorizzazione n. XXX e codice transazione n. XXX. Richiede lo storno della fattura pagata.

La posizione dell’operatore: la documentazione allegata dalla parte istante risulta costituita da uno screenshot di una movimentazione bancaria di € 31,90. Tale documentazione, tuttavia, non consente di ricondurre con certezza che le movimentazioni sia imputabile alla fattura di gennaio 2026., in particolare, lo screenshot prodotto dall'istante riporta una movimentazione di € 31,90 recante il riferimento al mandato e l’esercente a chi è diretto. Tale documento dimostra, al più, l'esistenza di un addebito sul conto corrente dell'utente, ma non dimostra che tale addebito costituisca il pagamento della fattura oggetto del contendere, manca, infatti, nel documento prodotto un elemento univoco che colleghi l'operazione bancaria alla specifica fattura oggetto della controversia, quale, ad esempio, il numero della fattura, il relativo identificativo contabile o altro riferimento idoneo a dimostrare l'imputazione del pagamento.

Motivazione del provvedimento: preliminarmente, si osserva, che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti,

alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. La fattispecie de quo afferisce al pagamento della fattura di gennaio 2026 che il creditore, la TIM S.p.A., afferma non aver mai ricevuto, a differenza di quanto dichiarato dall'istante. La questione si ricollega pertanto alla prova del versamento dell'importo di euro 31,90, di cui alla fattura RTXXX43 del 16/01/2026. L'istante produce come prova delle sue affermazioni l'estratto conto e le disposizioni di pagamento della Pay Pal, strumento già utilizzato in passato dall'utente per i pagamenti al proprio gestore. Ebbene tali documenti identificano con numeri d'ordine e codici di transazione la corresponsione della somma di 31,90 € in data 11 febbraio 2026 in favore della TIM S.p.A. accertando l'avvenuto versamento. Il fatto che la disposizione di pagamento non citi il pagamento della fattura di gennaio 2026, risulta superfluo vista la chiusura del rapporto contrattuale tra l'istante e l'operatore telefonico. Difatti il sig. XXX ha sempre correttamente saldato tutte le sue fatture, compreso quella di cessazione contrattuale, alla TIM non risulta versata unicamente quella oggetto del presente procedimento ma, accertato che l'istante abbia erogato la somma sopracitata alla TIM, si deve far riferimento alla disposizione dell'art. 1193 c.2 c.c., nella quale si afferma che un creditore, quando riceve dal proprio debitore un pagamento non meglio specificato, deve imputarlo al debito scaduto. La TIM dunque non può esigere nuovamente l'importo della fattura di gennaio 2026 dal sig. XXX, si configurerebbe altrimenti una duplicazione del credito che porterebbe ad un indebito arricchimento in capo all'operatore con corrispondente danno dell'utente. Trattandosi di storno, il valore del decisum è pari 0.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 17/08/2026, è tenuta a a stornare l'importo della fattura RTXXX43 del 16/01/2026 ed a ricalcolare la fattura RTXXX14 sottraendo dall'importo totale la somma di euro 31,90 (trentuno/90) già versata dall'utente.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo