

DELIBERA N. 19/2026

**XXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/802073/2026)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 17/04/2026;

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

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

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

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

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

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 delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXX del 07/01/2026 acquisita con protocollo n. 0002082 del 07/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXXXXXX, codice fiscale XXXXXXXXXXXX, quale titolare di un contratto di telefonia fissa + mobile con l'operatore TIM S.p.a., linea telefonica n. 09XXXX211, mediante formulario UG/793710/2025 del 25.11.2025, si rivolgeva al Co.re.com. della Basilicata, rappresentando che la società Tim S.p.a. con la fattura RT0638XXXX di novembre 2025 gli addebitava € 5,00 per "Ricarica automatica : su base soglia" contestava tale addebito in quanto il proprio contratto telefonico denominato TIM WiFi Casa Fibra, prevedeva un costo mensile TUTTO INCLUSO di € 31,89 e che quindi nessuna ricarica era necessaria atteso che contrattualmente non erano previsti ulteriori costi.

Pertanto richiedeva:

- 1) La restituzione di € 5,00;
- 2) Quantificazione rimborsi e/o indennizzi per € 100,00.

Il tentativo di conciliazione viene esperito in data 30.12.2025 dinanzi al funzionario CO.RE.COM. La procedura si conclude, come da verbale, con esito negativo. In data 07.01.2026, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, nella quale, chiedeva:

- 1) La restituzione di € 10,00;

2) Quantificazione rimborsi e/o indennizzi per € 250,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.a. faceva pervenire la memoria difensiva, datata 21.02.2026, nella quale in via preliminare eccepiva *“l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione”* nel merito precisava che la "Ricarica automatica : su base soglia" era prevista nel contratto espressamente firmato dal Sig. XXXXXXXX; di conseguenza l'importo di € 5,00 per "Ricarica automatica : su base soglia" di cui alla fattura RT0638XXXX di novembre 2025 erano dovuti.

Di conseguenza la società TIM S.p.a. in tale memoria insisteva per il rigetto delle richieste formulate dal Sig. XXXXXXXX, ritenendole tutte assolutamente infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. L'eccezione preliminare formulata dall'operatore *“d'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione”* è infondata. Difatti, dalla disamina delle due domande, emerge che l'istante ha rispettato **la simmetria tra il contenuto della domanda di conciliazione e quello della successiva domanda definizione del procedimento.**

Nel merito la presente controversia ha ad oggetto la richiesta parte del Sig. XXXXXXXXX di restituzione della somma di € 5,00 pagata nella fattura TIM n. RT0638XXXX di novembre 2025 per il servizio "Ricarica automatica : su base soglia" ritenuta illegittima in quanto a parere dell'istante nulla doveva alla società TIM in quanto, secondo la prospettazione dell'istante, il proprio contratto telefonico denominato TIM WiFi Casa Fibra, prevedeva un costo mensile TUTTO INCLUSO di € 31,89 e che quindi nessuna ricarica era necessaria atteso che contrattualmente non erano previsti ulteriori costi.

A fondamento della propria richiesta produceva la fattura TIM in contestazione oltre degli screenshot. In via generale, si rileva che a fronte della contestazione dell'utente circa la valida conclusione di un contratto di telefonia o l'attivazione di specifici servizi o, ancora, la fornitura di apparecchiature terminali, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto.

La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. “attivazioni di servizi non richiesti” o “prestazioni non richieste”, previste e disciplinate dalle Delibere n.

41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57).

Nel caso di specie, la parte istante, ha dedotto, di aver pagato la somma di € 5,00 nella fattura TIM n. RT0638XXXX di novembre 2025 per il servizio per "Ricarica automatica : su base soglia" a parere dell'utente non previsto nel proprio contratto telefonico denominato TIM WiFi Casa Fibra il quale prevedeva un costo mensile TUTTO INCLUSO di € 31,89 e che quindi nessuna ricarica era necessaria atteso che contrattualmente non erano previsti ulteriori costi.

La società TIM, nell'ambito della propria memoria difensiva, contestava le doglianze del Sig. XXXXXXXX e a sostegno delle proprie argomentazioni produceva il contratto telefonico concluso con il Sig. XXXX nel quale il servizio di "Ricarica automatica: su base soglia" era espressamente previsto ed accettato dall'utente.

Di conseguenza, spettando al gestore telefonico l'onere probatorio della corretta conclusione del contratto, comprensivo dei servizi attivati e delle apparecchiature terminali fornite, deve ritenersi provata l'accettazione da parte dell'utente del servizio di "Ricarica automatica: su base soglia" per cui anche la somma di € 5,00 pagata dall'utente nella fattura TIM n. RT0638XXXX di novembre 2025 è da considerarsi legittima.

Alla luce di quanto sopra esposto, la domanda dell'istante di rimborso di € 5,00 con riferimento alla fattura TIM n. RT0638XXXX di novembre 2025 non può trovare accoglimento.

Peraltro, come sostenuto dall'operatore nella propria memoria, il servizio "Ricarica automatica: su base soglia" poteva e può essere disattivato dall'utente in qualsiasi momento chiamando il servizio 187 della società Tim S.p.A.

Infine, si rileva che la domanda di parte istante volte ad ottenere "rimborsi o indennizzi", contiene implicite pretese risarcitorie, le quali ai sensi del Regolamento, esulano dalle competenze dell'Autorità rientrando le stesse invece tra le competenze del giudice ordinario.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e dalla documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXXXXXX, si propone, l'integrale rigetto dell'istanza del 07.01.2026 avanzata dal Sig. XXXX XXXXXXXXXXXX, codice fiscale XXXXXXXXXXXXXXXX, titolare dell'utenza telefonica n. 09XXXX211, nei confronti di TIM S.p.a. per le motivazioni sopra evidenziate.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 17/04/2026

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta Mitidieri

