

DELIBERA N. 24/2026

**XXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/808171/2026)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 03/07/2026;

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 XXXXXXXXXXXX del 27/01/2026 acquisita con protocollo n. 0027274 del 27/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXXXXXXXXXX, codice fiscale XXXXXXXXXXXX, quale titolare di un contratto di telefonia fissa con l'operatore TIM S.p.a., linea telefonica n. 083568XXXX, mediante formulario UG/801041/2025 del 30.12.2025, si rivolgeva al Co.re.com. della Basilicata, rappresentando che da oltre un anno gli venivano addebitati, da parte della società Tim S.p.A., sul proprio conto corrente costi non dovuti in particolare contestava due addebiti periodici di € 7,20 ed € 44,90.

Tali addebiti, a parere dell'istante, risulterebbero ingiustificati, in quanto non avrebbe in essere con la società Tim S.p.A. altri contratti di telefonia.

Per tali ragioni inviava un reclamo tramite pec alla società Tim S.p.A. facendo presente dette doglianze non ricevendo alcuna risposta.

Pertanto richiedeva:

- 1) Il rimborso di tutti gli addebiti non riconosciuti;
- 2) La cessazione di tali addebiti;
- 3) la verifica dell'origine degli stessi, in assenza di qualsiasi contratto TIM attivo;

- 4) Il riconoscimento degli indennizzi previsti per mancata risposta al reclamo;
- 5) Quantificazione rimborsi e/o indennizzi per € 1.237,00.

Il tentativo di conciliazione viene esperito in data 22.01.2026 dinanzi al funzionario CO.RE.COM. Le parti, entrambe presenti, intervengono esponendo le loro ragioni.

La procedura si concludeva, come da verbale, con esito negativo.

In data 27.01.2026, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, nella quale, chiedeva:

- 1) Il rimborso di tutti gli addebiti non riconosciuti;
- 2) La cessazione di tali addebiti;
- 3) la verifica dell'origine degli stessi, in assenza di qualsiasi contratto TIM attivo;
- 4) Il riconoscimento degli indennizzi previsti per mancata risposta al reclamo;
- 5) Quantificazione rimborsi e/o indennizzi per € 1.237,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.a. faceva pervenire la memoria difensiva, datata 14.03.2026, 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 gli addebiti oggetto di contestazione derivano da rapporti contrattuali diversi dalla linea fissa con numerazione 083568XXXX i quali erano stati regolarmente sottoscritti dal Sig. XXXXXX con la società Tim S.p.A. ed ancora vigenti, come confermato dalla documentazione contrattuale che veniva versata in atti.

La TIM S.p.a. in tale memoria deduceva che dalla consultazione dei sistemi della società risultava che l'importo di € 44,90 era riferito alla linea fissa business n. 083523XXXX, attivata il 22 aprile 2024 con l'offerta TIM Full Fibra 2,5 GIGA, in forza di un contratto sottoscritto digitalmente dall'istante in data 21 marzo 2024. Il modulo digitale riportava le firme dell'utente in tutte le sezioni previste — anagrafica, condizioni generali, privacy e modalità di pagamento — e, in particolare, nella sezione "Modalità di pagamento – addebito diretto SEPA Business-to-Business", in cui l'istante indicava il proprio IBAN, firmato sia come titolare del contratto sia come titolare del conto corrente e conferiva alla convenuta il mandato SEPA B2B, autorizzando espressamente l'addebito automatico delle fatture sul proprio conto.

Tale circostanza, a parere della società Tim S.p.A., rende pienamente legittimi gli addebiti effettuati, che non possono essere qualificati come “non riconosciuti”, essendo il risultato dell’esecuzione di un mandato liberamente conferito. La linea, inoltre, risultava tuttora attiva e non vi era alcuna valida richiesta di cessazione o disconoscimento.

Per quanto invece riguarda l’importo di € 7,20 lo stesso concerneva il contratto mobile business n. 8880126XXXXX, attivato il 22 marzo 2024 e recante l’attivazione della SIM 327129XXXX in data 15 aprile 2024, con profilo tariffario 5G Power Unlimited New. Anche tale contratto risultava regolarmente sottoscritto dall’istante ed era stato utilizzato fino alla cessazione avvenuta per migrazione verso altro operatore il 2 gennaio 2025, quanto riferito e provato faceva venir meno l’affermazione dell’istante secondo cui non avrebbe mai avuto un’utenza TIM mobile. La migrazione, infatti, conferma sia l’esistenza del rapporto contrattuale sia la disponibilità e l’utilizzo della linea da parte dell’utente. Gli addebiti per il mobile risultano quindi conformi al servizio fruito e al contratto sottoscritto.

Infine in merito alla mancata risposta al reclamo la società Tim S.p.A. fa presente che l’avvio della procedura di conciliazione assorbe la gestione del reclamo ed esclude la maturazione dell’indennizzo per mancata risposta.

Pertanto, in considerazione di quanto sopra, concludeva chiedendo che il rigetto delle richieste formulate dal Sig. XXXXXXXXXX, ritenendole tutte assolutamente infondate in fatto ed in diritto.

La replica dell’istante.

In riferimento alla memoria difensiva depositata da TIM S.p.A., l’istante contestava quanto affermato dall’operatore in merito alla presunta mancata ricezione del reclamo allegando, in proposito, la Ricevuta di Avvenuta Consegna (RAC) della PEC comprovante la regolare ricezione del reclamo da parte dell’operatore.

Invece, con riferimento ai contratti prodotti da TIM che giustificavano gli addebiti contestati dall’istante, lo stesso pur prendendone atto, ne disconosceva la riferibilità e la validità delle sottoscrizioni digitali chiedendo in proposto che l’operatore dovesse fornire prova rigorosa e completa: delle modalità tecniche di sottoscrizione (es. OTP, identificazione dell’utente, tracciamento IP); dell’effettiva riconducibilità delle firme all’istante; della consegna e dell’utilizzo della SIM indicata e della legittima attivazione del mandato SEPA sul conto corrente.

L’istante, inoltre, evidenziava che non aveva mai avuto piena consapevolezza dell’attivazione dei servizi contestati né aveva mai riconosciuto gli addebiti oggetto di

controversia. Alla luce di quanto sopra, insisteva nelle richieste già formulate nell'istanza GU14/808171/2026.

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 da parte del Sig. XXXXXXXXX di rimborso nei confronti della società Tim S.p.A. di somme per costi non dovuti in particolare di due addebiti periodici di € 7,20 ed € 44,90 pagati dall'istante tramite addebito sul proprio conto corrente da oltre un anno; tali addebiti, a parere dell'istante, risulterebbero ingiustificati, in quanto non supportati da idonea pattuizione contrattuale. La società TIM S.p.a. con produzione documentale provava che tali addebiti non erano ingiustificati ma il frutto di due contratti stipulati dall'istante con la società; difatti l'importo di € 44,90 era riferito alla linea fissa business n. 083523XXXX, attivata il 22 aprile 2024 con l'offerta TIM Full Fibra 2,5 GIGA, in forza di un contratto sottoscritto digitalmente dall'istante in data 21 marzo 2024; mentre l'importo di € 7,20 riguardava invece il contratto mobile business n. 8880126XXXX, attivato il 22 marzo 2024 e recante l'attivazione della SIM 32712XXXX in data 15 aprile 2024, con profilo tariffario 5G Power Unlimited New. Anche tale contratto risultava regolarmente sottoscritto dall'istante ed era stato utilizzato fino alla cessazione avvenuta per migrazione verso altro operatore il 2 gennaio 2025.

Secondo l'orientamento costante dell'Agcom e del 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 nel caso di specie, scatta a carico del gestore uno specifico onere probatorio sull'esistenza del contratto, assolvibile esclusivamente con la prova positiva della conclusione del contratto.

Altresì, la direttiva di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, stabilisce che in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare nelle dovute forme

la ricezione di una richiesta da parte dell'utente, quest'ultimo ha diritto allo storno delle fatture emesse.

L'operatore Tim S.p.A. ha adempiuto all'onere probatorio su di lui incombente, atteso che ha partecipato all'udienza di conciliazione, ha presentato una propria memoria difensiva nella quale ha chiarito in modo esaustivo l'origine degli addebiti contestati dall'istante ed ha fornito i documenti da cui risulta la volontà dell'istante di concludere i contratti oggetto di controversia. Sulla base di queste evidenze documentali, le domande formulate dall'istante non risultano idonee a fondare e a circostanziare le pretese di parte, con riferimento sia *all'an, al quomodo*, sia al *quantum debeatur* (cfr. ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Si richiama in proposito l'art. 2697 c.c. ai sensi del quale "*Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento*", criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale *discrimen* che orienta il giudicante.

L'Autorità ha più volte chiarito, in merito, alla necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che "*qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda*" (Del. 3/11/CIR).

Si precisa, infine, che nessuna valenza probatoria può essere attribuita alla documentazione prodotta dall'istante, in sede di repliche, poiché tale specifica fase procedurale va utilizzata, esclusivamente, come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva (ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'allegato B alla delibera 194/23/CONS, "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.").

Diversamente, mentre l'istante si gioverebbe di due momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza e in sede di replica), l'operatore si potrebbe avvalere della sola fase di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa.

In base a tanto, si ribadisce quindi l'impossibilità di accogliere le richieste di rimborso avanzate dall'istante. Va respinto anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto l'avvio della procedura di conciliazione assorbe la gestione del reclamo ed esclude la maturazione dell'indennizzo per mancata risposta.

Infine, si rileva che anche la domanda di parte istante volta 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. XXXXXXXX, si propone, l'integrale rigetto dell'istanza del 27.01.2026 avanzata dalla Sig. XXXXXX XXXXXXXXXXXX, codice fiscale XXXXXXXXXXXXX, titolare dell'utenza telefonica n. 083568XXXX, 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, 03/07/2026

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta Mitidieri

