

DETERMINAFascicolo n. GU14/778470/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX

XXXX - 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 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 la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza dell'utente XXXXXX XXXX, del 22/09/2025 acquisita con protocollo n. 0232520 del 22/09/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 22 settembre 2025, il sig. XXXXX XXXXXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha contestato a Tim spa/Telecom Italia – Kena Mobile (d'ora in avanti, anche solo TIM od Operatore) i fatti di seguito rappresentati. Nel mese di dicembre, si recava negli Emirati Arabi per una breve vacanza. Considerati gli alti costi del roaming, prima di partire, installava una eSIM locale con molto traffico dati sul cellulare della moglie, per disporne (tramite il suo hotspot) durante le vacanze. Inoltre, memore dei problemi avuti qualche mese prima in occasione di un altro viaggio all'estero, prima di imbarcarsi, in data 26 dicembre 2024, provvedeva a disabilitare sul proprio telefono non solo il roaming dati, ma anche la connessione dati, come gli era stato riferito dal servizio clienti TIM in occasione della stessa problematica che si era manifestata in precedenza. Purtroppo, una volta arrivato negli Emirati Arabi, nonostante la disattivazione del roaming e della connessione dati, constatava che, nel periodo dal 26 dicembre 2024 al 2 gennaio 2025, sulla linea a lui intestata (n. XXXXXXXX), era stato effettuato un addebito anomalo di € 38,93, a fronte di un

traffico dati praticamente inesistente, pari a solo alcuni KB. Qualche mese prima, nel corso di una vacanza in Tanzania, aveva avuto dei problemi simili. Nel fare ricerche in Internet, constatava che, purtroppo, altri utenti manifestavano lo stesso problema con lo stesso operatore e, in molti, citavano il fatto che la tecnologia 4G necessita di un traffico dati di qualche Kb per agganciare la linea telefonica (questa è la ragione per cui si genera comunque un po' di traffico), ma mentre la maggior parte degli operatori non tiene conto di questi minimi consumi di KB ed effettua un addebito solo al superamento di una determinata soglia di traffico, nel caso di TIM invece gli addebiti partono immediatamente, anche senza che vi sia stato alcun traffico dati voluto dall'utente. Con pec del 24 febbraio 2025, inviava reclamo formale, chiedendo oltre al rimborso della somma erroneamente ascritta a debito, da effettuarsi tramite bonifico bancario, anche una spiegazione dettagliata dei continui addebiti, nonché una soluzione definitiva del problema. L'11 aprile 2025, riceveva una PEC con cui TIM gli comunicava che il rimborso era già stato disposto in sede conciliativa, ma erroneamente, afferendo il rimborso ad episodio analogo, verificatosi in precedenza e già definito. In base a quanto lamentato, l'Istante, ha richiesto: la restituzione, tramite bonifico, dell'importo di Euro 38,93 addebitato dalla società; la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, considerato che la risposta di TIM, del tutto fuori luogo e completamente vaga, non può configurarsi quale riscontro a reclamo, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, e nell'importo massimo di Euro 300, come da Allegato A della delibera 347/18/CONS, stante il lasso di tempo decorso dal reclamo; la corresponsione della somma di € 150 per le spese di procedura. Con relazione depositata al fascicolo il 14 novembre 2025, l'Istante ha replicato alla memoria di controparte, precisando che: la pratica richiamata da TIM (UG/724746/2025) si riferisce ad addebiti avvenuti nel periodo compreso tra il 3 ed il 22 Agosto 2024, durante un soggiorno in Tanzania e Zanzibar, per un importo totale di € 23,93, mentre gli addebiti oggetto della presente controversia sono avvenuti nel periodo compreso tra il 26 Dicembre 2024 e il 2 Gennaio 2025, durante un soggiorno negli Emirati Arabi, per un importo totale di euro 38,93; TIM non ha mai fornito soluzione alcuna al problema che si verifica ogni volta che si trova all'estero, nonostante sia stata reiteratamente sollecitata in tal senso. Come detto, nei vari UG, ogni volta, prima di partire, ha provveduto a disattivare il roaming dati, a settare le reti 2G/ 3G e anche disattivare del tutto la connessione dati dal proprio dispositivo iPhone, senza che questo abbia potuto evitare il problema delle microconnessioni e dei successivi addebiti; TIM non ha mai fornito un riscontro puntuale e risolutivo al reclamo né ha proceduto ad alcun rimborso o riconoscimento per l'addebito di cui trattasi. La risposta richiamata nella memoria (PEC dell'11.04.2025) si riferisce, infatti, ad un reclamo precedente e non risponde nel merito alla nuova segnalazione, lasciando di fatto inesitata la pratica relativa al periodo contestato. L'Utente ha concluso la propria memoria, oltre che reiterando le domande già proposte con l'istanza, anche chiedendo la liquidazione delle spese di procedura e, in subordine, in via equitativa, un adeguato indennizzo aggiuntivo a titolo di disagio, tempo inutilmente impiegato e mancata tutela dei diritti contrattuali, ai sensi dell'art. 19, comma 5, della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS, tenuto conto del comportamento dell'operatore, che lo ha costretto a ripetuti solleciti, reclami e ad esperire un'altra procedura di conciliazione e definizione.

Con memoria depositata il 6 novembre 2025, quindi, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito, anche solo Regolamento di procedura, TIM ha puntualizzato che: l'istante ha presentato diversi UG (UG/664227/2024; UG/724746/2025) aventi ad oggetto la richiesta di rimborso di somme addebitate a titolo di traffico dati, tutti conclusi con accordo. Il periodo di cui si controverte nel presente procedimento è già stato oggetto dell'UG/724746/2025, presentato il 3 gennaio 25 e conclusosi con verbale di accordo del 21 gennaio 2025. Non solo è già stato fatto l'accredito sull'utenza dell'importo di € 23,93, ma a titolo conciliativo è stata riconosciuta la somma di € 50. Per tale motivo, con PEC dell'11 aprile 25, TIM ha dato riscontro all'utente, comunicando che l'importo relativo al traffico roaming di dicembre 2024 era già stato corrisposto in sede conciliativa; all'istante che – come già detto - ha presentato vari procedimenti e reclami sempre per addebiti in roaming con iPhone, in occasione di diversi viaggi all'estero, sono state illustrate le linee guida gestione reclami per micro-connessioni dati 4G-5G con roaming disabilitato ovvero sia che il cliente che si reca all'estero e non vuole utilizzare la connessione internet da cellulare deve necessariamente disabilitare, dalle impostazioni del proprio device, il roaming dati; in casi sporadici, può succedere che, nonostante questa funzionalità sia stata disabilitata, lo smartphone si connetta ad internet, effettuando un minimo scambio dati a causa della natura stessa dei device 4G/5G che sono sempre connessi e, in alcuni casi, riescono a stabilire una connessione nonostante il blocco del roaming dati. Per evitare il fenomeno delle micro connessioni involontarie, oltre alla disattivazione della funzionalità roaming dati, laddove disponibile in base al modello o alla versione software

del device, prima della registrazione sulla rete dell'operatore estero, occorre anche settare la rete 2G o 3G e, sui terminali che lo consentono, disabilitare la rete 4G; TIM ha operato correttamente e, pertanto, alcun indennizzo o rimborso può essere riconosciuto all'utente, men che meno a titolo di spese di procedura, posto che, in conformità al recente costante orientamento Agcom, il procedimento di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuito e non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. L'Operatore ha concluso la propria memoria, chiedendo il rigetto delle richieste avversarie, in quanto inammissibili, nonché infondate in fatto ed in diritto.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Sotto questo profilo, non pare possibile condividere l'obiezione di TIM che il periodo di addebiti di cui si controverte (dal 26 dicembre 2024 al 2 gennaio 2025), effettuati, a titolo di traffico roaming dati, sull'utenza n. XXXXXXXX, durante un soggiorno negli Emirati Arabi, sia già stato oggetto dell'UG/724746/2025, conclusasi con verbale di accordo del 21 gennaio 2025, posto che, con quest'ultimo procedimento è stata definita l'istanza dell'Utente volta ad ottenere il rimborso di addebiti anomali effettuati, sì, da TIM, allo stesso titolo, ma durante un precedente viaggio in Tanzania, nell'arco di tempo dal 3 al 22 agosto 2024. Venendo al merito della controversia, si ritiene che le domande proposte possano essere accolte soltanto in parte, nei limiti e per le ragioni di seguito esplicitati. L'Istante ha lamentato che, in occasione di un breve viaggio negli Emirati Arabi, TIM ha proceduto all'addebito dell'importo di € 38,93, per traffico dati in roaming, nel periodo dal 26 dicembre 2024 al 2 gennaio 2025, nonostante egli avesse disattivato, dal proprio iPhone, non solo questo servizio, ma anche la connessione dati, memore di analoghi addebiti effettuati dall'Operatore durante altri viaggi all'estero. Dal canto suo TIM, a fronte della contestazione degli importi addebitati, non ha adempiuto gli oneri probatori di spettanza fornendo la prova dell'effettiva produzione del traffico roaming fatturato e della correttezza degli importi addebitati. Si ritiene, pertanto, di accogliere la richiesta di rimborso di euro 38,93, addebitato per traffico roaming sull'utenza oggetto di istanza. Non si accoglie invece la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al "reclamo" in quanto l'utente non ha avuto alcun ulteriore disservizio dal mancato riscontro dell'operatore, costituendo il rimborso dell'addebito contestato misura già di per sé adeguata a soddisfare il "disagio" patito rispetto a quanto lamentato. Infine, stante l'assenza di spese documentate e considerata la gratuità del procedimento avanti al Corecom, interamente gestito tramite piattaforma Conciliaweb, si ritiene non sussistano i presupposti per accogliere la richiesta di rimborso delle spese di procedura.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/09/2025, è tenuta a : restituire la somma di € 38,93 (trentotto/93), illegittimamente ascritta a debito, oltre agli interessi maturati dalla data della domanda sino al saldo effettivo.

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
ROBERTO SAINI