

DELIBERA N. 22/2026

██████████ / **TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)**
(GU14/792254/2025)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 19/03/2026;

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. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di ██████████ del 18/11/2025 acquisita con protocollo n. 0295658 del 18/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Nell’istanza introduttiva della presente procedura, l’utente, titolare di contratto per servizi di telefonia fissa ed internet identificabile con la numerazione ██████████ con l’operatore telefonico TIM, rappresenta che:” A Giugno del 2025 notavo che gli addebiti in banca delle mie fatture del telefono di casa erano sensibilmente aumentate. Andavo a verificare le fatture, dopo notevoli difficoltà per riceverle, in quanto in TIM sulla mia

anagrafica risultava una mail non mia, e notavo che mi erano stati attivati dei servizi mai richiesti da me, come il tim vision al costo di euro 16 al mese e l'addebito di un nuovo modem, mai richiesto nè mai ricevuto, in quanto a tutt'oggi la mia utenza funziona con modem di mia proprietà. Reclamo in maniera orale e scritta, ma non mi viene dato alcun riscontro. Effettuo anche una denuncia scritta alle autorità giudiziarie, ma nulla. Nonostante la precedente conciliazione e le comunicazioni ultime del gestore di cessazione del servizio, anche nella mensilità di ottobre mi è stato addebitato il servizio non richiesto". Per i disservizi segnalati "1. Attivazione servizi non richiesti (Data reclamo: 10/06/2025, Data disattivazione: Non risolto) 2. [REDACTED] Attivazione servizi non richiesti (Data reclamo: 10/06/2025, Data disattivazione: Non risolto) 3. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 10/06/2025, Data riscontro: Non risolto), parte istante chiedeva l'indennizzo di € 1200,00.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie difensive, l'operatore Tim S.p.A rappresenta: "Le contestazioni e richieste dell'istante sono infondate per i seguenti motivi. Si tratta di contestazioni generiche poiché non vengono nemmeno prodotte le fatture ove sarebbero presenti gli addebiti contestati, né tanto meno viene provato il pagamento di tali fatture. L'importo richiesto di Euro 1.200 è quindi arbitrario e non dovuto".

3. Motivazione della decisione

L'istanza formulata dall'utente trova accoglimento secondo i termini e le condizioni di cui all'accordo intervenuto tra le parti in contraddittorio all'udienza del 04.03.2026 alle ore 11.30.

DELIBERA

Articolo 1

1. Visto quanto dedotto dalle parti ed emerso in udienza del 04.03.2026, l'Operatore TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), relativamente all'utenza [REDACTED] è tenuto a corrispondere all'istante l'importo di euro 1.240,00 omnia a mezzo Bonifico su IBAN [REDACTED]. Le rate mensili del modem di € 5,00, saranno corrisposte fino al termine del ciclo di fatturazione. La parte istante dichiara di non aver intenzione di procedere penalmente e di accettare la proposta dell'operatore TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), rinunciando al prosieguo del presente procedimento nonché a eventuali azioni di risarcimento del danno, dichiarando di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia, ritenendosi soddisfatto alla luce dell'intervenuto accordo.

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.

F.to
La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

F.to
La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
F.to
Dott.ssa Vincenza Vassallo