

DELIBERA N. 33/25

**[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/743289/2025)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 04/09/2025;

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 [REDACTED] del 27/03/2025 acquisita con protocollo n. 0079198 del 27/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante deduce, con riferimento all’utenza mobile personale n. [REDACTED] attiva con TIM, di aver subito un addebito illegittimo. In particolare lamenta che, nel corso di una telefonata, all’improvviso la conversazione si era interrotta e, solo ritelefonando allo stesso numero (pensando fosse un problema di linea), scopriva che il credito era esaurito. Tuttavia, pur non essendo titolare di un’offerta “a consumo”, bensì caratterizzata da

minuti illimitati a fronte di un pagamento mensile, non aveva ricevuto nessun SMS da parte di TIM che lo avvertisse del mancato rinnovo dell'offerta mensile (c.d. "promozione") e che le ulteriori telefonate sarebbero state "a consumo". Richiede, pertanto, l'immediata restituzione di quanto addebitatogli per il traffico extra-soglia, oltre che l'indennizzo per mancata/tardiva risposta al reclamo del 3.05.2024, oltre il danno patito, per un complessivo importo di € 600,00. Il cliente, in riscontro alle note scritte di Tim, reclama la chiarezza dell'istanza, e della data del disservizio contestato, affermando di aver semplicemente riportato nel formulario il testo del reclamo datato 3.05.24, cui non sono riferibili i movimenti contabili prodotti da TIM. Ribadisce che dalle difese di TIM emergerebbe una mancata risposta al reclamo, invece provato dalla pec e dalle relative ricevute di accettazione e di consegna che esibisce. Le ulteriori controdeduzioni del cliente ineriscono alla tardività delle controdeduzioni ed esibizioni documentali di TIM, ed al mancato invio dell'SMS informativo, oltretutto non provato da TIM.

2. La posizione dell'operatore

TIM eccepisce preliminarmente la genericità dell'istanza di definizione in quanto mancate di uno dei requisiti di ammissibilità previsti dall'art. 6 della Delibera n. 203/2018/Cons, il quale espressamente prevede l'indicazione, a pena di inammissibilità, dei fatti che sono all'origine della controversia tra le parti. Evenienza non verificatasi nel caso de quo, non indicando l'istante né quali siano gli addebiti in contestazione né l'arco temporale in cui si sia verificato l'addebito. Inoltre rileva una discordanza tra quanto affermato nel procedimento UG e quanto affermato nel presente procedimento, ovvero in entrambi l'indicazione "In particolare, mentre era in corso una mia telefonata stamattina, all'improvviso la conversazione si è interrotta", pur essendo il procedimento UG stato introdotto in data 11.03.2025, ed il presente procedimento in data 27.03.2025. Chiede pertanto di verificare l'ammissibilità dell'istanza. Quanto alle doglianze del cliente, rileva che dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso a Telecom Italia risulta che sulla linea del cliente è attiva l'offerta Tim Supreme New dal giorno 03.08.2020, che prevede il costo mensile di € 9,98, con addebito sul credito residuo in cambio di chiamate illimitate verso tutti e 70 GB: l'offerta si rinnova mensilmente scalando l'importo dal credito residuo, ma se alla mezzanotte della data utile al rinnovo il cliente non ha un credito sufficiente per il pagamento dell'importo di cui all'offerta attiva, questa resta congelata sino alla ricarica da parte del cliente, che, nel frattempo può decidere di non utilizzare la rete Tim, ma se dovesse effettuare telefonate, inviare sms o utilizzare connessioni web, paga con addebito dal credito esistente. Nel caso di credito completamente a zero scatta il servizio "sempre connesso", che consente di continuare ad effettuare traffico per un massimo di 2 giorni al costo di 0.90 euro al giorno, che vengono poi addebitati successivamente alla prima ricarica utile. Non riscontrando TIM alcun traffico anomalo sull'utenza in contestazione, presuppone che il cliente si riferisca ad una telefonata effettuata in data 27.03.2025, ma - come evincibile dai sistemi dell'operatore - già dal giorno 02.03.2025 il cliente aveva un credito residuo di € 6,38, a seguito rinnovo offerta di € 9,98. Pertanto, per il periodo in contestazione, ovvero il giorno 27.03.2025 oppure il giorno 11.03.2025, non vi sono anomalie né credito anomalo scalato (esibisce schermata

di operazioni del 2.03.25, 3.03.25, 2.04.25, e 3.04.25). TIM eccepisce, quindi, l'infondatezza della contestazione: a) non riscontrando addebiti illegittimi e/o anomali nel periodo oggetto dell'istanza; b) non riscontrando contestazioni in merito alle doglianze de quo, infatti, anche dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete i disservizi de quo; c) non risultando agli atti alcun elemento che possa ricondursi neanche ad eventuali reclami telefonici; d) non avendo l'istante assolto all'onere di allegazione di documenti atti a confortare fatti e circostanze contestate con il formulario. Chiede in conclusione l'integrale rigetto dell'istanza. TIM replica reiterando l'eccezione d'inammissibilità, deducendo che non è onere dell'operatore verificare i reclami dell'utente per determinare l'oggetto della contestazione, in quanto la disciplina prevede un formulario da compilare a carico dell'utente nel quale devono essere indicati i fatti oggetto della contestazione, per cui ribadisce la poca chiarezza dell'istanza e si rimette all'Organo giudicante. Esibisce in ogni caso riscontro del 13.05.24 al reclamo del 3.05.24 che riferisce anche di un SMS inviato in data 2.05.24 al cliente con riferimento alla mancata ricarica automatica.

3. Motivazione della decisione

In primo luogo devono esaminarsi - anche alla luce della preliminare eccezione sollevata dall'operatore - le modalità di redazione dell'istanza GU14. Invero, le contestazioni in limine dell'operatore non appaiono infondate, in quanto in considerazione della compilazione del formulario ad opera dell'istante, si legge quanto segue: "ATTENZIONE: E' STATA INSERITA LA VOCE "FISSA+MOBILE" SOLO PERCHE' IL SISTEMA NON PERMETTEVA IN FASE CONCILIATIVA L'INSERIMENTO DELLA ISTANZA COME "TELEFONIA FISSA" (RILEVANDOLA COME "GIA' PRESENTATA", CIO' CHE NON E'). SI POSSIEDE ANCHE UTENZA FISSA MA LE DUE UTENZE NON SONO COLLEGATE TRA LORO, PER QUESTO NON E' STATO INDICATO IL NUMERO DI UTENZA FISSA IN QUESTO PROCEDIMENTO. Quanto al merito, ecco il reclamo: Spett.le Società, in qualità di Vostro cliente per la rete mobile personale (n. [REDACTED] c.f. [REDACTED] rappresento di aver subito un addebito che ritengo illegittimo. In particolare, mentre era in corso una mia telefonata stamattina, all'improvviso la conversazione si è interrotta e, solo ritelefonando allo stesso numero (pensando fosse un problema di linea), ho scoperto che il credito era esaurito. Tuttavia, io non ho un'offerta "a consumo" ma ho minuti illimitati a fronte di un pagamento mensile. Nessun SMS da parte di TIM mi ha avvisato che, stante il mancato rinnovo dell'offerta mensile (c.d. "promozione"), le mie telefonate sarebbero state "a consumo". Pertanto, con la presente formalmente chiedo, L'IMMEDIATA RESTITUZIONE DI QUANTO ADDEBITATOMI. Corre l'obbligo di avvertire che in caso di mancato o inesatto riscontro, saranno adite le opportune sedi di giustizia. Cordiali saluti. - Richieste: indennizzi da mancata risposta + rimborso di quanto addebitato + danno - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 600.0 - Disservizi segnalati: 1. [REDACTED] Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 03/05/2024, Data riscontro: Non risolto) 2. [REDACTED] Addebito per traffico extra-soglia". In effetti, le modalità di

redazione del formulario sono tali da poter connotare l'istanza GU14 di genericità e indeterminatezza, che ne precludono la valutazione nel merito. L'utente si limita, infatti, a lamentare quanto segue: "...rappresento di aver subito un addebito che ritengo illegittimo. In particolare, mentre era in corso una mia telefonata stamattina...", ed è evidente che trattasi di una descrizione dei fatti che pregiudica la verifica dei tempi, delle circostanze riportate, nonché, conseguenzialmente, degli inadempimenti lamentati. Difatti l'avverbio "stamattina" è destinato ad ingenerare una confusione sui tempi di verifica dell'accadimento, nonostante - solo nelle successive controdeduzioni - l'utente chiarisca che quanto riportato in formulario consiste nel contenuto del reclamo inviato a suo tempo a TIM. Pertanto, già sotto tale profilo, e sulla scorta di quanto previsto dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, ai sensi degli artt. 14 e 6, l'istanza dovrebbe ritenersi meritevole di rigetto, assorbendo ogni altra questione. Ciò nondimeno, pure a voler esaminare il merito della questione, le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento. TIM, nelle proprie controdeduzioni depositate in data 12.05.25, e nel dubbio (ingenerato dall'avverbio "stamattina" riportato in formulario dall'utente) della data cui riferire l'assunto disservizio, ovvero al momento dell'istanza di conciliazione o dell'istanza di definizione, riferisce che dal proprio sistema di rilevazione non risultano né anomalie né crediti anomali scalati, esibendo la schermata di operazioni del 2.03.25, 3.03.25, 2.04.25 e 3.04.25. L'istante - come già precisato - nelle controdeduzioni datate 16.05.25 riferisce il disservizio imputandolo all'oggetto del reclamo datato 3.05.2024 (al quale non sono riferibili i movimenti contabili prodotti da TIM), deducendo come provata la circostanza che TIM non avrebbe risposto al suddetto reclamo, attestato dalla pec e dalle relative ricevute di accettazione esibite dall'utente in data 16.05.25. Ed, in effetti, la documentazione esibita da TIM fa riferimento ad un periodo del tutto diverso, ovvero all'anno 2025. Epperò, proprio a seguito dei chiarimenti forniti dall'utente, ovvero della riferibilità delle disfunzioni contestate al reclamo del 3.05.2024, TIM esibisce in data 16.05.25 apposito riscontro datato 13.05.24 al reclamo dell'utente del 3.05.24, che così recita: "Gentile cliente, non è possibile accogliere la sua richiesta di rimborso perché il traffico contestato è stato effettuato in data 3.05.24 ed è legato al mancato rinnovo dell'offerta; nel caso in cui tu disponga di una carta di credito ricaricabile, verifica il plafond disponibile.....". Ritenuto che tanto i chiarimenti dell'utente con la documentazione esibita, quanto le controdeduzioni di TIM con relative allegazioni, sono datate 16.05.25, nel prendere in considerazione ambedue le controdeduzioni ed allegazioni, risulta che TIM abbia effettivamente provato di aver fornito risposta al reclamo dell'utente e, pertanto, nessun indennizzo per mancata o tardiva risposta al reclamo è dovuto all'utente, la cui richiesta, in tale senso, va rigettata. Nell'esaminare la questione del traffico in extrasoglia può osservarsi quanto segue, rammentando che, sulla contestazione dell'utente, relativamente alla contabilizzazione e fatturazione del traffico in extrasoglia, ed al mancato preavviso di raggiungimento e superamento delle soglie, TIM ha dedotto di avere inviato l'SMS informativo in data 2.05.24. L'art. 3, comma 6 della delibera Agcom n. 126/07/CONS ("Misure a tutela dell'utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi telefonici e la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato ai sensi dell'articolo 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003,

n. 259”), stabilisce che “nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l’operatore di telefonia informa il consumatore, in prossimità dell’esaurirsi di dette quantità, dell’imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall’offerta precedentemente sottoscritta”. La norma appena richiamata pone a carico del soggetto erogatore della fornitura un dovere di “protezione” nei confronti del cliente, che si sostanzia nell’obbligo di preventiva informazione dell’esaurirsi della promozione/opzione pattuita, ovvero dell’imminente superamento del limite di spesa, con conseguente addebito di costi aggiuntivi. Anche la Delibera Agcom n. 326/10/CONS (“Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali”) prevede, al suo art. 2 che “Gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall’utente tra le diverse opzioni proposte dall’operatore, informino l’utente medesimo: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond”. Del resto, in generale, l’obbligo di informazione chiara, corretta e tempestiva nei riguardi degli utenti è posto a carico dei gestori di servizi di comunicazione elettronica dall’art. 5 della delibera 179/03/CONS, in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, e costituisce diretta estrinsecazione dei fondamentali principi civilistici di buona fede, lealtà e trasparenza contrattuale. Occorre infatti ricordare, che oltre alla normativa di settore, restano fermi i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 del codice civile, rispettivamente in materia di correttezza e di buona fede nella esecuzione del contratto; principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati con particolare rigore. Alla luce di quanto sopra, Tim deduce di aver inviato l’SMS informativo, come accennato anche in occasione del riscontro al reclamo del 13.05.24, ma in effetti non ne fornisce prova. Nel contempo, e ciò nonostante, nemmeno la domanda residuale dell’utente, volta al rimborso del traffico extrasoglia addebitatogli può trovare accoglimento. L’istante, infatti, lamenta genericamente l’addebito di somme, delle quali chiede il rimborso, ma senza dettagliarle e senza esibire i documenti che diano atto di tali esborsi. All’uopo, deve richiamarsi il costante orientamento dell’Agcom (ex multis delibera 70/12CIR) per cui: “la domanda dell’utente deve essere rigettata nel merito qualora lo stesso non adempia all’onere probatorio su di lui incombente”. Nel caso di specie, non può ritenersi che l’istante abbia adempiuto al suddetto onere, difatti agli atti del presente procedimento, non risulta l’indicazione analitica degli importi contestati o l’esibizione della relativa prova documentale e, pertanto, non si è nelle condizioni di poter accertare la richiesta dell’istante che deve essere rigettata in considerazione della sua indeterminatezza (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR).

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Co.re.com Campania per quanto sopra esposto, rigetta l'istanza del sig. [REDACTED] del 27/03/2025.

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.

La Relatrice del Comitato
F.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
F.to Dott.ssa Carola Barbato

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