

DELIBERA N. 63/2026

**[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/835247/2026)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 15/10/2026;

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 [REDACTED] del 28/04/2026 acquisita con protocollo n. 0158857 del 28/04/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Nel mese di agosto 2024, il Sig. [REDACTED] attivava sulla propria linea mobile la tariffa offerta da TIM al costo mensile di € 6,99, comprensiva di chiamate illimitate e 150 GB di traffico dati, con addebito diretto su conto corrente bancario. A distanza di circa 11 mesi dall’attivazione, l’istante riscontrava la presenza di un addebito mensile di € 1,99 relativo all’opzione/servizio denominato “TIM Rete Sicura”. L’istante evidenziava

espressamente di non aver mai richiesto né attivato tale servizio opzionale e di non aver mai prestato alcun consenso formale o informale all'attivazione della suddetta opzione a pagamento. A fronte degli addebiti non dovuti, l'istante contattava il servizio clienti e inoltrava formale reclamo scritto a mezzo e-mail, in data 12.02.2026, al fine di richiedere la disattivazione immediata del servizio "TIM Rete Sicura" e il rimborso totale degli importi ingiustamente addebitati. L'operatore TIM non forniva alcun riscontro al reclamo né provvedeva al rimborso richiesto. L'istante adiva, dunque, il Corecom Campania affinché accertasse e dichiarasse l'illegittimità dell'attivazione e dell'addebito del servizio non richiesto "TIM Rete Sicura", in violazione dei doveri di trasparenza e correttezza contrattuale, con conseguente rimborso di tutte le somme indebitamente fatturate e addebitate, oltre al riconoscimento di un indennizzo secondo le delibere AGCOM vigenti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A., a mezzo memorie difensive, contestava totalmente le ragioni dell'utente, chiedendo il rigetto di tutte le domande avanzate. In particolare, preliminarmente, eccepiva l'inammissibilità del procedimento di seconda istanza per mancata coincidenza delle richieste formulate dal sig. [REDACTED] in UG rispetto a quelle riportate in GU14. Sotto il profilo di merito, la società evidenziava come la tesi avversaria concernente la presunta attivazione non richiesta del servizio "TIM Rete Sicura" risultasse smentita e destituita di ogni fondamento alla luce delle risultanze documentali relative al rapporto negoziale. L'opzione oggetto di controversia, infatti, risultava espressamente e chiaramente contemplata nell'offerta commerciale sottoscritta dall'utente nel mese di agosto 2024, come specificamente attestato alla pagina 13 dell'allegato contrattuale in atti. Ne consegue che l'addebito del costo mensile di 1,99 euro trovava piena e legittima giustificazione nel vincolo sinallagmatico liberamente assunto dall'istante, non avendo quest'ultimo fornito alcun idoneo elemento probatorio contrario in grado di superare il valore di prova legale della documentazione contrattuale prodotta. Per quanto concerne le modalità di gestione e cessazione dell'opzione, l'operatore evidenziava come il servizio venisse disattivato, direttamente e autonomamente, dall'utente mediante l'accesso alla propria area riservata del portale web di TIM. Tale circostanza, debitamente comprovata dal report di cessazione depositato, secondo l'operatore, attestava non soltanto la piena e costante conoscibilità dell'opzione da parte del cliente, ma anche la sua diretta e autonoma capacità di gestione delle funzionalità e delle offerte attive sulla propria linea. Sotto il profilo procedurale e della tempestività della contestazione, la società resistente rimarcava una rilevante censura circa la condotta dell'istante il quale, dopo aver cessato il servizio nel mese di luglio 2025, provvedeva ad inviare reclamo soltanto in data 12 febbraio 2026. Trova pertanto, secondo l'operatore, piena applicazione il disposto dell'articolo 14, comma 4, dell'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, il quale sancisce espressamente l'esclusione del diritto al riconoscimento di indennizzi qualora l'utente non provveda a segnalare il presunto disservizio entro il termine decadenziale di tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, o avrebbe potuto venirne a conoscenza facendo uso dell'ordinaria diligenza. La tardività del reclamo eccepita determina l'insussistenza dei presupposti normativi e

regolamentari per la concessione di qualsiasi indennizzo. In conclusione, alla luce dell'assenza di violazioni contrattuali imputabili alla società e della carenza di idoneo riscontro probatorio a supporto delle doglianze avversarie, TIM S.p.A. ribadiva l'infondatezza di ogni pretesa risarcitoria, indennitaria o di rimborso, rassegnando le proprie conclusioni affinché le domande formulate dall'istante venissero integralmente rigettate.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Invero, relativamente all'eccezione preliminare formulata da TIM S.p.A., in ordine alla presunta difformità tra il petitum azionato in sede conciliativa (Modello UG) e le domande rassegnate con la presente istanza (Modello GU14), si evidenzia la piena, assoluta ed esatta corrispondenza tra le pretese dedotte nel formulario di conciliazione e quelle azionate nella presente fase procedimentale, risultando integralmente soddisfatta la condizione di procedibilità ex art. 14 comma 3 Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS Delibera AGCOM n. 203/18/CONS. Passando all'esame del merito della controversia, le pretese avanzate dall'istante relative alla presunta illegittimità degli addebiti in fattura per la promozione/servizio "TIM Rete Sicura" e alla conseguente richiesta di storno/rimborso, esse risultano del tutto infondate e non meritevoli di accoglimento. Dall'esame della documentazione contrattuale prodotta in atti da TIM S.p.A. emerge, infatti, la piena legittimità dell'operato della società. In sede di sottoscrizione della proposta contrattuale, infatti, l'utente ha prestato un espresso e formale consenso anche con riferimento alle clausole relative all'attivazione del servizio "TIM Rete Sicura", approvandone i termini e le relative condizioni economiche. Gli addebiti applicati in fattura costituiscono pertanto l'esatta esecuzione delle pattuizioni liberamente assunte dalle parti. A fronte della dettagliata e documentata ricostruzione offerta dall'operatore, l'istante è rimasto del tutto inerte, omettendo di depositare tempestive note di replica o elementi probatori di segno contrario idonei a smentire quanto attestato dalla documentazione avversaria o a comprovare un vizio del consenso. Ne consegue che gli addebiti effettuati da TIM S.p.A. devono considerarsi legittimamente applicati ed intatti nella loro validità. Parimenti infondata e priva dei presupposti di legge si rivela la richiesta di riconoscimento dell'indennizzo per asserita mancata o ritardata risposta ai reclami inviati dall'utente. Sul punto, si osserva che – alla luce delle risultanze istruttorie l'unico reclamo formalmente acquisito ed iscritto agli atti del procedimento risulta pervenuto in data 12 febbraio 2026. L'art. 14, comma 4, dell'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS prevede infatti che siano esclusi gli indennizzi qualora l'utente non abbia segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne sia venuto a conoscenza, o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Il diritto al riconoscimento dell'indennizzo per mancato riscontro al reclamo è subordinato alla tempestività della contestazione, la quale deve essere inoltrata dall'utente entro il termine decadenziale di tre mesi dalla data di conoscenza del fatto o dall'emissione della fattura contestata. Nel caso di specie, il mancato rispetto di tale

termine perentorio emerge in modo pacifico per espressa ed esplicita ammissione dello stesso utente, il quale ha dichiarato di aver attivato l'utenza nel mese di agosto 2024 e di essersi avveduto della presenza degli addebiti contestati dopo undici mesi dalla loro prima applicazione, formulando la prima contestazione utile, il 12.02.2026, ben oltre il perimetro temporale dei tre mesi previsto dalla disciplina di settore. Inoltre, è doveroso evidenziare che neppure le chiamate al servizio clienti, così come dichiarate in formulario dall'utente, possono essere prese in considerazione ai fini della tempestività e della validità della segnalazione, in quanto sprovvisti di qualsivoglia traccia o supporto documentale in atti. Neppure appare prospettabile alcuna ricostruzione per presunzioni o per ipotesi secondo cui la disattivazione dell'opzione, avvenuta nel mese di luglio 2025, si debba considerare quale prova implicita di un precedente reclamo verbale e della contestuale richiesta di rimborso. Tale ipotesi risulta smentita in radice dalle risultanze istruttorie, giacché l'operatore ha prodotto idonea documentazione informatica e schermate di sistema, non specificamente contestate dall'istante, dalle quali si evince con certezza che la disattivazione è stata eseguita dall'utente in via del tutto autonoma tramite le funzionalità della propria area riservata sul portale web. Va da sé, pertanto, che il cliente ha gestito l'operazione in autonomia, senza interloquire con alcun operatore del servizio clienti e senza formulare in tale sede alcuna contestazione o pretesa economica. L'intervenuta decadenza dal termine regolamentare preclude, pertanto, la configurabilità di qualsivoglia profilo di responsabilità in capo all'operatore per il ritardato o mancato riscontro scritto, determinando il totale rigetto della domanda indennitaria formulata dall'istante.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'istante [REDACTED] del 28/04/2026, per i motivi di cui in premessa.
- 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.

Napoli, li 15/10/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

F.to

per attestazione di conformità a quanto deliberato

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo