AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 76/2026

[redacted] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/849534/2026)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 12/11/2026;

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 15/06/2026 acquisita con protocollo n. 0218753 del 15/06/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante, originariamente titolare di n. 6 SIM mobili aziendali con TIM S.p.A., espone che in data 20.02.2026, a seguito di un contatto telefonico finalizzato esclusivamente a una rimodulazione delle condizioni economiche delle utenze esistenti, si vedeva recapitare n. 8 nuove SIM mobili mai richieste né autorizzate. L'utente

disconosceva formalmente l'operazione (effettuata tramite codici OTP di cui si contesta la corretta e trasparente acquisizione) e contattava l'assistenza clienti, apprendendo tuttavia da successive verifiche nell'area riservata che le utenze complessivamente attive erano salite a 19 (di cui 8 nuove e ulteriori anomalie riscontrate). In data 12.03.2026 la società inoltrava formale reclamo via PEC a TIM S.p.A., rimasto totalmente privo di riscontro. In data 05.06.2026 la legale rappresentante depositava formale denuncia-querela presso la Procura della Repubblica di Salerno avente ad oggetto il disconoscimento delle SIM non richieste. In data 15/06/2026 veniva presentata l'istanza di definizione al Corecom Campania, chiedendo la cessazione delle SIM non richieste, lo storno/rimborso degli importi fatturati, nonché il riconoscimento degli indennizzi per attivazione di servizi non richiesti e mancata risposta al reclamo, quantificati complessivamente in euro 10.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Nel termine assegnato nel presente procedimento, TIM S.p.A. non ha depositato memorie difensive e prodotto riscontri documentali a prova della legittimità delle attivazioni contestate.

3. Motivazione della decisione

L'istanza presentata dalla società [redacted] appare fondata e merita accoglimento nei termini di seguito precisati. In base ai principi generali in materia di obbligazioni e di riparto dell'onere della prova (ribaditi dalla Suprema Corte di Cassazione a Sezioni Unite con la sentenza n. 13533/2001), a fronte della contestazione dell'utente spetta all'operatore dimostrare l'esatto adempimento e l'esistenza di un valido titolo contrattuale. Nel caso di specie, a fronte del tempestivo reclamo inviato dall'istante, dell'istanza di conciliazione avviata, della denuncia presentata alla Polizia Giudiziaria e della successiva istanza di definizione, TIM S.p.A. ha omesso di depositare contratti firmati, registrazioni vocali o altro materiale probatorio idoneo a dimostrare la legittimità dell'attivazione delle otto SIM aggiuntive. Tale totale assenza di riscontri probatori rende, ai sensi dell'articolo 115 del codice di procedura civile, i fatti allegati dalla parte istante pacifici e provati. Dalla documentazione contabile prodotta agli atti del fascicolo, emerge chiaramente il quadro contabile e delle posizioni debitorie determinato dalla condotta dell'operatore. Nello specifico, le fatture n.7X [redacted] 37 e 7X [redacted] 42 di maggio 2026 per euro 709,71 e di luglio 2026 per euro 7,19, unitamente al saldo residuo insoluto della fattura n. 7X [redacted] 02 parzialmente pagata di marzo 2026 per euro 160,63, per un totale complessivo di euro 877,53, risultano ancora insolute e devono pertanto essere stornate integralmente, con conseguente azzeramento di ogni pretesa creditoria o morosità associata. Diversamente, la fattura n. 7X [redacted] 87 di aprile 2026 dell'importo di euro 468,35 risulta essere stata regolarmente addebitata e incassata da TIM S.p.A. tramite addebito diretto sul conto corrente dell'utente; sussiste quindi il diritto della società istante di ottenerne il completo rimborso. Quanto alla quantificazione degli indennizzi ai sensi della Delibera AGCOM n.347/18/CONS, va innanzitutto riconosciuto l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti di cui all'articolo 9 del regolamento, con parametro

giornaliero di euro 2,50. Per quanto riguarda il periodo di calcolo, l'indennizzo viene quantificato per gli 95 giorni compresi tra la data di presentazione del reclamo (12 marzo 2026) e la data di presentazione dell'istanza di definizione (15 giugno 2026), arco temporale in cui le otto utenze sono risultate illegittimamente attive in costanza di contestazione. Tale indennizzo, considerando tutte le utenze, ammonta quindi a 1.900,00 euro. A tale importo si aggiunge l'indennizzo di euro 300,00, previsto dall'articolo 12 della medesima delibera, per la riscontrata violazione degli obblighi di riscontro al reclamo inviato dalla società a mezzo PEC in data 12 marzo 2026, rimasto del tutto privo di risposta per un totale di 2.200,00 €.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Campania, definitivamente pronunciando nella controversia di cui in epigrafe, così decide: 1. ACCOGLIE l'istanza proposta dalla società [redacted]; 2. ACCERTA E DICHIARA l'illegittimità dell'attivazione delle n. 8 utenze mobili non richieste; 3. DISPONE a carico di TIM S.p.A. lo storno integrale dei costi e degli insoluti relativi alle fatture n. 7X [redacted]37 (maggio 2026, € 709,71) e n. 7X [redacted]42 (luglio 2026, € 7,19) e del saldo residuo della fattura parzialmente pagata n. 7X [redacted]02 (marzo 2026, € 160,63), per un ammontare totale da stornare di euro 877,53 (ottocentosettantasette/53); 4. CONDANNA TIM S.p.A. a corrispondere in favore della società istante l'importo complessivo di euro 2.668,35 (duemilaseicentosessantotto/35), di cui euro 468,35 a titolo di rimborso della fattura n. 7X [redacted]87 di aprile 2026, euro 1.900,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione delle SIM non richieste, ed euro 300,00 a titolo di indennizzo per l'omessa risposta al reclamo del 12 marzo 2026, il tutto maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di proposizione dell'istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, da corrispondere entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto tramite assegno circolare o bonifico intestato all'istante; 5. DICHIARA ogni ulteriore richiesta di indennizzo rigettata 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, lì 12/11/2026

F.to
La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

F.to
La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

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