AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 78/2026

[redacted] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/840576/2026)

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 15/05/2026 acquisita con protocollo n. 0181231 del 15/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza fissa n. [redacted], ha lamentato che, a partire dalla fatturazione di marzo 2024, TIM abbia addebitato prestazioni e apparati mai richiesti: il contributo di assistenza telefonica hardware/software, TIMVISION Intrattenimento, TIMVISION Gold, un modem TIM HUB+ rateizzato e, nei mesi successivi, il noleggio dell'Extra Box Atmosphere. Ha dedotto che nelle fatture e nei documenti relativi agli

ordini risultavano inseriti l'indirizzo e-mail [redacted] e il recapito mobile [redacted] da lei disconosciuti. Ha dichiarato di non aver ricevuto e-mail, SMS o altre richieste di conferma per modifica dei recapiti o per l'adesione alle offerte contestate e di non avere ricevuto gli apparati. L'istante ha depositato, fra l'altro, i due riepiloghi d'ordine formati da TIM, le fatture da marzo 2024 a maggio 2025 e la corrispondenza con l'operatore. In particolare, ha prodotto i reclami del 14, 24 e 26 giugno 2024 e le relative conferme automatiche di ricezione. Richieste: l'stante chiede il rimborso delle cifre addebitatami impropriamente da TIM e da me forzatamente pagate nelle fatture che vanno da marzo e dicembre 2024, per un totale di euro 235,57. Chiedo l'annullamento delle fatture che risultano insolute e il ritiro di ogni pratica di recupero credito avviate nei miei confronti, non ultima la pratica affidata a Covisian / Cliente - Utenza [redacted], per la somma di € 195,65. Chiedo, infine, gli indennizzi previsti per la mancata gestione di tutti i miei reclami verso TIM, come da allegati. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 600.0

2. La posizione dell'operatore

TIM ha chiesto il rigetto dell'istanza e ha contestato, per quanto qui rileva, l'idoneità della documentazione trasmessa dall'istante mediante posta elettronica ordinaria a dimostrare la ricezione dei reclami. A tal uopo, dichiara che: Dalla documentazione allegata dalla stessa istante emerge, infatti, che risultano presenti due distinti ordini, rispettivamente relativi al modem TIM HUB+ e all'offerta TIMVISION Gold, nei quali sono riportati i dati identificativi dell'intestataria della linea, comprensivi di nome, cognome, codice fiscale, indirizzo di installazione e coordinate bancarie per la domiciliazione, nonché l'indicazione di un indirizzo e-mail e di un recapito telefonico utilizzati nell'ambito del processo di adesione. In particolare, l'ordine relativo all'offerta TIMVISION Gold reca altresì l'esplicita attestazione dell'avvenuta presa visione delle condizioni contrattuali e dell'informativa sul diritto di ripensamento, nonché la registrazione della conferma dell'ordine in data 05/04/2024. La mera circostanza che l'istante disconosca oggi l'indirizzo e-mail e il recapito telefonico riportati negli ordini non costituisce prova dell'illegittimità delle attivazioni né consente di affermare che le stesse siano riconducibili ad una condotta colposa o dolosa di TIM. Al contrario, l'eventuale utilizzo abusivo di dati personali da parte di soggetti terzi rappresenterebbe, ove effettivamente verificatosi, un fatto estraneo alla sfera di controllo dell'operatore e, pertanto, non idoneo a fondarne una responsabilità automatica. Parimenti infondata risulta la contestazione relativa agli addebiti fatturati. Le fatture prodotte dall'istante evidenziano la presenza di servizi coerenti con gli ordini risultanti agli atti e dimostrano esclusivamente l'avvenuta fatturazione dei servizi medesimi, senza costituire prova della loro illegittimità. Quanto ai reclami, si osserva che la documentazione prodotta consiste in copie di messaggi di posta elettronica ordinaria indirizzati alla casella documenti187@telecomitalia.it, privi di qualunque attestazione di consegna, ricezione o protocollazione da parte di TIM. Ne consegue che non risulta raggiunta la prova dell'effettiva ricezione dei reclami da parte dell'operatore, con conseguente insussistenza dei presupposti per il riconoscimento di qualsivoglia indennizzo per omessa o tardiva

risposta ai reclami. Parimenti privo di valore probatorio risulta il documento denominato "Riepilogo dei fatti", trattandosi di una ricostruzione unilaterale predisposta dall'istante, contenente mere contestazioni e richieste economiche, ma non assistita da elementi oggettivi idonei a dimostrare che gli ordini siano stati generati per fatto imputabile a TIM ovvero che i servizi siano stati attivati in assenza di una valida manifestazione di volontà. L'istante, inoltre, richiede il rimborso di importi asseritamente corrisposti, l'annullamento delle fatture insolute, il ritiro delle pratiche di recupero del credito e il riconoscimento di indennizzi, senza tuttavia fornire un adeguato supporto probatorio in ordine alla sussistenza dei relativi presupposti, limitandosi ad affermazioni generiche e a contestazioni non corroborate da elementi oggettivi. In applicazione dei principi generali sull'onere della prova, grava sull'istante la dimostrazione dei fatti costitutivi delle proprie pretese, prova che nel caso di specie deve ritenersi carente.

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. Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti da entrambi le parti e alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la corposa documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate sia dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato: a) Per quanto riguarda la richiesta di rimborso delle somme pagate, dello storno delle fatture non pagate e ritiro della pratica del recupero del credito, la richiesta viene accolta per i seguenti motivi: dalla documentazione depositata dall'istante risultano due riepiloghi di presunti ordini online: 1. l'ordine n. VYZF9NJXY5, con la dicitura "CONFERMO L'ORDINE" del 19 febbraio 2024, relativo al modem TIM HUB+, a TIMVISION Intrattenimento e al TIMVISION Box; 2. l'ordine n. RTNHZC0QEL, con la medesima dicitura del 5 aprile 2024, relativo a TIMVISION Gold, al contributo di attivazione dell'offerta TV e al TIMVISION Box Atmosphere. Tali documenti, pur formati da TIM, sono stati prodotti dall'istante per corroborare il proprio disconoscimento e non costituiscono una produzione difensiva dell'operatore. Il loro contenuto può essere valutato unitamente all'intero fascicolo, ma il deposito effettuato dall'utente non equivale all'assolvimento, da parte di TIM, dell'onere di provare la valida conclusione dei contratti contestati. Entrambi i riepiloghi riportano, insieme ai dati anagrafici dell'istante e all'IBAN di domiciliazione, proprio i recapiti e-mail e telefonico specificamente disconosciuti dall'istante. Le sole schermate recanti le diciture di accettazione e i relativi orari non permettono di identificare il soggetto che avrebbe eseguito la procedura. Non risultano infatti prodotti elementi oggettivi di autenticazione o di collegamento della conferma alla titolare — quali OTP, log con credenziali, sessione, indirizzo IP o dispositivo — né prova dell'invio e della ricezione delle condizioni contrattuali ai recapiti legittimamente riferibili all'utente. Non è stata neppure fornita prova della consegna degli apparati. A fronte del disconoscimento dell'istante, incombe sull'operatore l'onere di dimostrare la valida acquisizione di un consenso libero, specifico e verificabile. La documentazione in atti non consente di ritenere assolto tale onere. Deve pertanto essere

accertata la non debenza delle voci riferite alle prestazioni e agli apparati contestati. L'istante ha specificamente indicato in euro 235,57 la somma indebitamente pagata per le fatture contestate. Tale importo è coerente con le voci relative a TIMVISION Intrattenimento, TIMVISION Gold, contributo di attivazione dell'offerta TV, contributo di assistenza telefonica hardware/software, rate del TIM HUB+ e noleggio dell'Extra Box Atmosphere. Ciò premesso, si accoglie la richiesta di rimborso delle fatture pagate pari a € 235,57 e allo storno delle fatture emesse e non pagate nonché al ritiro della pratica di recupero del credito. b) Per quanto riguarda la richiesta indennizzo per attivazione e fornitura non richiesta, anche questa richiesta può trovare accoglimento per i seguenti motivi: ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento sugli indennizzi, l'attivazione di servizi non richiesti comporta il diritto dell'utente oltre allo storno o al rimborso dei corrispettivi non dovuti anche all'indennizzo giornaliero; a tal riguardo si ricorda che per i servizi accessori o per i profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione. Per la fornitura non richiesta di apparecchiature terminali è previsto l'indennizzo forfettario di euro 25,00 per ciascuna apparecchiatura. La prima contestazione certa è del 14 giugno 2024. TIM ha comunicato il 25 giugno 2024 la disattivazione dell'offerta TIMVISION; tuttavia, la fattura di giugno reca l'addebito di TIMVISION Gold per l'intero periodo dal 1° al 30 giugno 2024. In applicazione del principio del "favor utentis", il periodo indennizzabile per il servizio accessorio è calcolato fino al 30 giugno 2024, per complessivi diciassette giorni dal 14 al 30 giugno 2024 inclusi, e ammonta pertanto a euro 42,50. Non può essere riconosciuto l'indennizzo forfettario di euro 25,00 per ciascuna apparecchiatura terminale, previsto dall'articolo 9, comma 2, poiché l'istante nega di avere ricevuto modem e decoder e TIM non ha dimostrato la loro effettiva fornitura o consegna. Resta fermo lo storno o il rimborso delle rate e dei corrispettivi indebitamente addebitati. c) Per la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la richiesta può essere accolta per le seguenti ragioni: le e-mail inviate dall'istante il 14, il 24 e il 26 giugno 2024 descrivono analiticamente gli addebiti contestati, il disconoscimento dei recapiti, l'asserita mancata consegna degli apparati, la domanda di disattivazione e di rimborso. Le ricevute automatiche provenienti dal sistema TIM comprovano la ricezione delle comunicazioni e superano l'eccezione relativa all'utilizzo della posta elettronica ordinaria. Il 25 giugno 2024 TIM ha inviato comunicazioni automatiche sulla disattivazione dell'offerta e sulle modalità di restituzione di un decoder. Tale riscontro, pur dimostrando un'attività operativa limitata, non contiene una risposta motivata alle contestazioni di fatturazione, alla modifica dei recapiti, alla richiesta di rimborso e alla dedotta mancata consegna degli apparati. Non risulta prodotto un ulteriore riscontro di merito idoneo a definire il reclamo. Pertanto, ai sensi del Regolamento sugli indennizzi, è dovuto l'indennizzo per mancata risposta, pari a euro 2,50 per giorno di ritardo fino al massimo di euro 300,00. Poiché il periodo utile supera ampiamente centoventi giorni dalla scadenza del termine di quarantacinque giorni, spetta l'importo massimo di euro 300,00.

DELIBERA

Articolo 1

1. TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) in accoglimento dell'istanza presentata in data 15/05/2026, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante la somma di euro 578,07 (cinquecentosettantotto/07), di cui euro 42,50 a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio accessorio, - euro 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, - euro 235,57 quale rimborso per le fatture pagate. L'importo di 578,07 si intende maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per i motivi di cui premessa, e andrà erogato entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/Bonifico bancario all'istante. TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) è tenuta altresì a stornare gli importi non riscossi.

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

F.to

per attestazione di conformità a quanto deliberato

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo