AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 83/2026

[redacted] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/869670/2026)

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 09/08/2026 acquisita con protocollo n. 0300210 del 09/08/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Rientrato da una crociera si è ritrovato, nonostante fosse attivo il wifi della nave, un addebito di 23,42 euro per un presunto consumo di appena 628 kb alle ore 17:23:31 del 03/07/2026. Richieste: lo storno dell'addebito con ricarica quantificata in 25 €.

2. La posizione dell'operatore

Tim S.p.A. non ha inteso costituirsi.

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. Nel merito del procedimento, considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto documentato in atti dalle parti e discusso eventualmente in fase udienza, vista l'assenza di memorie presentate dalle parti, visto che l'istante non ha depositato reclamo nel fascicolo documentale, né è stato in grado di offrire documentazione atta a suffragare la propria posizione, rispetto alla richiesta istruttoria del giorno 13/10/2026, non è possibile definire la questione vista la mancanza di elementi probatori. In sostanza, dagli atti del procedimento, non sono emersi elementi utili per ritenere accoglibili le richieste dell'istante. In tema di onere della prova, il principio cardine del nostro ordinamento è racchiuso nell'art. 2697 c.c., secondo cui: "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda". Nel caso di specie, l'istante non ha assolto l'onere della prova, contravvenendo il principio innanzi richiamato, con conseguente rigetto delle pretese avanzate nei confronti della Telecom Italia s.p.a. Orientamento costante dell'Autorità stabilisce: "in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta sul punto generica ed indeterminata" (cfr. Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015). Dunque, la domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente relativo alla prova della conclusione del contratto di cui si discute (cfr. Corecom Lazio, Delibera n. 20/11 e n. 56/11). Infatti, ai sensi del principio ex art. 2697 c.c. innanzi richiamato, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento del contratto deve (solo) provare la fonte negoziale o legale del suo diritto (cfr. Cassazione, SS. UU., sent. 13533/2001). La domanda, quindi, non merita accoglimento, in quanto l'utente non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex art. 2697 c.c. Il criterio di ripartizione dell'onere della prova, infatti, assurge alla dignità del principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante. L'utente, con l'istanza introduttiva del presente procedimento (come nel caso di specie), si limita a dedurre la presenza di un addebito per un consumo di dati, che potrebbe essere stato effettuato per svariati motivi, anche per colpa dell'utente. Per tutte le ragioni innanzi esposte le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'istante [redacted] del 09/08/2026, 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, 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