

DELIBERA N. 62/2026

**XXXXX XXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/828384/2026)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 23/09/2026;

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 la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore della Sezione “Corecom Puglia” alla Dott.ssa Angelica Brandi; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province Autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022; RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia” del 03/11/2023;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 04/04/2026 acquisita con protocollo n. 0130371 del 04/04/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di un contratto di tipo privato per servizi di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: «In data 04/03/2026 ho ricevuto il seguente SMS: "Si prega di contattare con urgenza i nostri uffici CUP Centro Unico Primario al numero 89xxxxxx58 per importanti comunicazioni che la riguardano". Poco dopo ho chiamato il numero indicato. Successivamente ho riscontrato un addebito sul credito della mia SIM che ritengo anomalo e non correttamente comunicato. La chiamata era parte di una truffa (cosiddetto "finto CUP"). Contesto quindi l'importo addebitato e chiedo il rimborso del credito scalato. Ho presentato reclamo in data 05/03/2026 tramite PEC ricevendo risposta insoddisfacente. Ho quindi avviato la procedura di conciliazione tramite ConciliaWeb, ma l'operatore non si è costituito». Sulla base di tali premesse chiede il rimborso dell'importo addebitato di 53,80 euro.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «Nel merito della controversia, TIM eccepisce preliminarmente la propria totale estraneità ai fatti lamentati dalla parte istante e, per l'effetto, chiede l'estromissione dal presente procedimento. Dalla stessa ricostruzione fornita dall'istante emerge, in modo inequivoco, che l'addebito contestato trae origine da un'iniziativa fraudolenta posta in essere da soggetti terzi, estranei all'operatore, riconducibile al fenomeno noto come "finto CUP", consistente nell'invio di SMS ingannevoli volti a indurre l'utente a contattare numerazioni a sovrapprezzo. L'SMS ricevuto in data 04/03/2026, infatti, non è riconducibile in alcun modo a TIM, né risulta generato, inviato o autorizzato dall'operatore, trattandosi di una comunicazione fraudolenta priva di qualsiasi collegamento con i sistemi, i servizi o le banche dati di TIM. Analogamente, la successiva chiamata effettuata dall'istante verso la numerazione indicata nel messaggio costituisce una scelta autonoma dell'utente, determinata da un comportamento doloso di terzi, che si colloca al di fuori della sfera di controllo e responsabilità dell'operatore di accesso. Si evidenzia altresì che TIM non è il soggetto titolare né il fornitore del servizio a sovrapprezzo contattato dall'istante, né può esercitare poteri di intervento, vigilanza o blocco preventivo su numerazioni attivate e gestite da operatori terzi, nel rispetto del quadro regolamentare vigente. L'operatore si limita, in tali ipotesi, a fornire il servizio di accesso alla rete, senza ingerirsi nella natura,

nei contenuti o nelle finalità del servizio fruito. Ne consegue che l'addebito lamentato non è ascrivibile a un disservizio, a un inadempimento contrattuale, all'attivazione fraudolenta di servizio a sovrapprezzo né a una condotta imputabile a TIM, bensì a un evento riconducibile esclusivamente a una truffa perpetrata da soggetti terzi, rispetto alla quale l'operatore risulta parte del tutto estranea. Alla luce di quanto sopra, TIM non può essere chiamata a rispondere di fatti non dipendenti dalla propria attività, né può essere onerata di obblighi restitutori o risarcitori in relazione a importi originati da comportamenti fraudolenti esterni al rapporto contrattuale. Per tali motivi, si chiede che l'Autorità voglia dichiarare l'estromissione di TIM dal procedimento, per difetto di legittimazione passiva e totale estraneità ai fatti dedotti, con ogni conseguente statuizione».

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Dalla ricostruzione della stessa parte istante emerge la consapevolezza della natura fraudolenta della comunicazione ricevuta, nota come "truffa del finto cup", posta in essere da soggetti terzi che inducono l'utente a telefonare a numeri a sovrapprezzo, con erosione del credito, sulla base del falso pretesto di informazioni urgenti di natura sanitaria da comunicare. L'operatore ha chiarito, nelle proprie memorie, non solo che in tali operazioni il gestore telefonico non prende alcuna parte attiva, limitandosi a fornire il mezzo di comunicazione come con qualsiasi altra numerazione, ma anche che non ricorrono strumenti attivabili per impedire che tali truffe siano poste in essere. Il fatto illegittimo del terzo, in questo caso, esclude la responsabilità della parte convenuta ai sensi dell'art. 1218, venendosi a configurare come causa del danno a quest'ultima non imputabile. Occorre inoltre considerare che il credito sottratto all'utente non è stato incamerato dall'operatore, ma da soggetti terzi; non si ritiene, pertanto, vi sia tra le parti un indebito da ripetere che giustifichi una condanna al rimborso.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
- 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.

Bari, 23 settembre 2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo