

DELIBERA N. 65/2026

**XXXXX XXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/830253/2026)**

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 12/04/2026 acquisita con protocollo n. 0137817 del 13/04/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Studio e supporto alla trattazione del contenzioso in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizio di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: "In data 24 marzo 2026, alle ore 00:06, mi è stato addebitato un importo di 2,00 euro da parte dell'operatore TIM per un traffico dati di soli 116 byte, nonostante l'assenza di un'offerta dati attiva sulla mia linea. Successivamente, in data 25 marzo 2026 alle ore 13:51, ho contattato il servizio clienti 119 al fine di ottenere chiarimenti in merito. L'operatrice mi ha informato che, in mancanza del rinnovo dell'offerta, viene applicato automaticamente un costo giornaliero di 2,00 euro per l'utilizzo della connessione dati. Ho quindi richiesto espressamente la disattivazione di tale modalità di tariffazione, ma mi è stato comunicato che non è possibile procedere in tal senso". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. L'accredito di 2 euro; II. L'intervento dell'Agenzia per sanzionare questa pratica scorretta e potenzialmente lesiva dei diritti del consumatore, in quanto comporta l'addebito automatico di costi per un servizio che non è stato esplicitamente richiesto né risulta disattivabile.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "Le contestazioni e richieste dell'istante sono infondate per i seguenti motivi. L'addebito di Euro 2 lamentato dall'istante è la tariffa base per navigare in Internet da Smartphone, PC e Tablet per un massimo di 500MB al giorno al costo di 2€ (IVA inclusa). Tale tariffa interviene in assenza di un'offerta dati attiva sulla linea (v. estratto sito TIM sub All. 1). Come riconosciuto dall'istante, la sua linea non ha un'offerta dati attiva e – a fronte di sua connessione/navigazione in internet – è stata (correttamente) applicata la predetta tariffa base con l'addebito di Euro 2". La società convenuta, nel ricusare ogni responsabilità a proprio carico, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni di seguito esposte. Con riferimento alla richiesta sub I), deve dichiararsi cessata la materia del contendere, attesa la rinuncia alla domanda di rimborso dell'importo di euro 2,00, espressamente manifestata dall'istante nella memoria di replica depositata nel fascicolo documentale in data 09.06.2026. Con riferimento alla richiesta sub II), si osserva quanto segue. L'istante

lamentata l'applicazione, sulla propria utenza, del meccanismo di tariffazione automatica del traffico dati e produce copia dello screenshot relativo all'addebito di euro 2,00, a fronte di un volume di traffico pari a 116 byte. Al riguardo, riferisce di aver contattato il servizio clienti 119 in data 25 marzo 2026, chiedendo espressamente la disattivazione del meccanismo di tariffazione automatica e ricevendo, in risposta, indicazioni circa l'impossibilità di dar seguito alla richiesta. Di contro, l'operatore convenuto, nella propria memoria difensiva, giustifica l'addebito di euro 2,00 in quanto riferito alla tariffa base prevista per la navigazione internet, per un massimo di 500 MB al giorno, applicata in assenza di un'offerta dati attiva sulla linea, come ricavabile dalla documentazione prodotta in atti. Con memoria di replica del 09 giugno 2026, l'istante ha provveduto a riformulare le proprie richieste, domandando, nello specifico, la disattivazione dell'applicazione automatica della tariffa giornaliera prevista per la navigazione dati o il blocco permanente della navigazione dati consumo sulla linea. Tanto premesso, con riferimento alla riferita interlocuzione con il servizio clienti 119, sebbene risulti documentata l'effettuazione della chiamata, non v'è evidenza in atti del relativo contenuto, sicché non risulta verificabile il tenore delle informazioni che sarebbero state fornite dall'operatore. Tuttavia, in sede di udienza, è stata rappresentata dal legale di TIM l'impossibilità di procedere alla disattivazione richiesta, in ragione della natura commerciale dell'operazione. Orbene, dalla documentazione prodotta in atti, la "Flat Day" risulta descritta non quale servizio o opzione autonomamente attivata dall'utente, ma quale modalità di tariffazione applicata alla navigazione dati in assenza di un'offerta attiva, al verificarsi del primo evento di connessione. La predetta modalità di tariffazione deve essere distinta dalla richiesta formulata dall'istante, che, per come precisata nel corso della procedura, è diretta alla disattivazione del meccanismo di tariffazione a consumo sulla linea. Ciò premesso, la richiesta formulata dall'istante nella memoria di replica appare diretta a ottenere un intervento di natura tecnico-commerciale, consistente nella modifica delle modalità di fruizione del servizio e nel blocco permanente della navigazione dati a consumo, e non la rimozione di uno specifico addebito né una misura conseguente all'accertamento di uno specifico inadempimento contrattuale dell'operatore. A tal riguardo, giova ricordare che la procedura di definizione delle controversie è finalizzata alla risoluzione della specifica controversia insorta tra l'utente e l'operatore e non può essere utilizzata per imporre all'operatore l'adozione di specifiche modalità commerciali o tecniche di configurazione della linea che non costituiscano conseguenza necessaria dell'accertamento di un inadempimento. La richiesta sub II) non può essere accolta in quanto l'esercizio di funzioni di vigilanza generale o di potestà sanzionatoria nei confronti dell'operatore è rimesso alla competenza dell'Autorità.

DELIBERA

Articolo 1

- 1. L'istanza 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