

DELIBERA 29/2026/CRL/UD del 07/08/2026
S. Dxxx / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/806425/2026)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 07/08/2026;

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;

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 14 dicembre 2022, approvato con delibera 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 30 marzo 2023;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”* e ss.mm.ii.;

VISTA l'istanza di S. Dxxx del 21/01/2026 acquisita con protocollo n. 0019915 del 21/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha assunto: “A partire dal mese di aprile 2024, Tim mi ha addebitato in fattura 60 Euro + IVA al mese per il servizio ROAMING MONDO attivato senza il mio consenso. La domiciliazione bancaria e l'idea che stessi ancora pagando il telefono a rate in fattura mi hanno indotto a giustificare in questo modo l'importo elevato in fattura. La chiamata con l'operatore TIM avvenuta nel mese di aprile 2024 era esclusivamente informativa: non ho mai autorizzato l'attivazione del servizio. Ho richiesto la registrazione della telefonata ma l'operatore durante un contatto telefonico mi ha riferito che non esiste alcuna registrazione a supporto del consenso. La TIM sostiene che un SMS di conferma basti come prova di attivazione, ma non ho mai richiesto nè utilizzato il servizio, avendo optato per una SIM estera perchè più economica (in allegato lo screenshot che attesta l'attivazione della scheda estera). Ho presentato un reclamo formale a TIM (in data 05/11/2025 in allegato), ma non ho ricevuto una risposta adeguata (nè a livello di contenuto nè da un punto di vista formale visto che al mio reclamo via pec hanno preferito rispondere via mail ordinaria, risposta TIM in allegato). La mia ulteriore risposta, sempre via pec (in data 11/11/2025, in allegato) non ha ricevuto risposta e oggi - alla scadenza dei 30 giorni concessi per ottenere quanto richiesto - sono qui che procedo con la richiesta di conciliazione. Riassumendo, ad oggi non ho ricevuto il rimborso delle somme indebitamente addebitate e neppure la cessazione del servizio (come dimostra la fattura del mese di Novembre in allegato). Allego i seguenti documenti: - screenshot del primo reclamo formale via pec 05/11/2025; - screenshot del secondo reclamo formale via pec 11/11/2025; - pdf risposta TIM allegato dall'operatore a una mail ordinaria in data 11/11/2025; - screenshot che attesta l'attivazione della carta estera; - fattura del mese di Novembre 2025 che attesta la mancata disattivazione del servizio”. Su quanto assunto ha chiesto: “rimborso integrale di tutte le somme addebitate per il servizi non richiesto dal mese di aprile 2024 (1464,00 euro) eventualmente con l'aggiunta degli interessi legali maturati; - indennizzo per attivazione non richiesta, secondo le disposizioni AGCOM (circa 20-30 Euro o secondo la determinazione del CORECOM); - indennizzo per mancata risposta al reclamo formale del giorno 11/11/2025, in conformità alla delibera AGCOM 179/03/CSP (circa 30-50 Euro); - indennizzo per risposta non formale al reclamo formale del giorno 05/11/2025 (la risposta è avvenuta tramite il documento allegato in calce via mail ordinaria); - eventuale indennizzo per disagio subito a causa dell'attivazione non autorizzata (circa 20-50 Euro); - cessazione immediata del servizio non richiesto e rimozione di ogni addebito futuro relativo al medesimo; - conferma scritta da parte di Tim dell'avvenuto rimborso e del pagamento degli indennizzi”.

2. La posizione dell'operatore

Telecom si è costituita assumendo: “Le contestazioni e richieste dell’istante sono infondate per i seguenti motivi. Si tratta di contestazioni generiche in quanto non vengono esattamente indicate le fatture ove sarebbero presenti gli addebiti contestati né tanto meno viene fornita prova del pagamento degli importi di cui si chiede il rimborso. Quanto alla richiesta di indennizzo per l’asserito disagio subito essa inammissibile in questa traducendosi in una richiesta risarcitoria comunque indimostrata”.

3. Motivazione della decisione

L’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell’Art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità) l’oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di facere al gestore e/o riconoscere eventuali danni. Tutte le domande dell’istante che prevedono l’imposizione di un facere al gestore o che si concretizzano in una richiesta di risarcimento danni, sono, dunque, inammissibili per difetto di competenza per materia del CORECOM. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste dell’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. L’utente contesta l’indebito prelievo da parte di TIM di somme per servizi non richiesti, più in particolare per il servizio “Roaming Mondo” che sarebbe stato contabilizzato da aprile 2024 al 5.11.2025 (data in cui viene cessata dal gestore). In base ai principi generali sull’onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Il gestore si è limitato a contestazioni generiche e di mero stile; tuttavia, dalla carta servizi del gestore emerge che l’opzione si attiva su

istanza di parte o tramite l'app my tim. Qui l'istante, nonostante l'opzione sia stata attivata ad aprile 2024, reclama il disservizio dopo quasi due anni prestando acquiescenza all'opzione; da parte sua il gestore che nella risposta al reclamo invoca la richiesta di attivazione del servizio avrebbe ben potuto, anche attraverso la produzione di un dettaglio traffico dimostrare l'effettivo utilizzo del servizio e legittimare l'addebito o, meglio ancora, produrre il vocal order della richiesta di attivazione dell'opzione. Né il gestore ha dato prova di aver fornito all'utente le condizioni contrattuali dell'opzione, mantenendo, di fatto, attiva un'opzione inutilizzata sine die. Stando così le cose, in ottica di favor utentis, ed equità, alla luce anche delle generiche contestazioni del gestore, si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante riconoscendo il diritto dell'istante alla restituzione di tutte le somme addebitate dal gestore a titolo di Roaming Mondo fino alla data di effettiva cessazione della stessa oltre interessi dalla domanda al soddisfo. Quanto alle altre domande formulate dall'istante non si ritengono meritevoli di accoglimento.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. TIM spa, per le motivazioni di cui in narrativa, è tenuta alla ricostruzione della posizione contabile dell'istante rimborsando le somme contabilizzate a titolo di "Roaming Mondo" dall'attivazione e fino cessazione dell'illegittimo addebito oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Il Dirigente

Dott. Fabio Pezone

f.to

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza