COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 27/2026

Estratto del processo verbale della seduta n. 9 del 22 ottobre 2026.

Oggetto: Definizione della controversia [redacted]/Tim SpA (Kena Mobile) GU14/837306/2026

Presiede il presidente	Mario Trampus
Sono presenti:	
Il vicepresidente	Renato Carlantoni
Il componente	Maria Masau
Verbalizza	Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel. +39.040.377.3889
Via Sant'Anastasio, 3 – 34132 Trieste

IL COMITATO

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*";

VISTO il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante: "*Codice in materia di protezione dei dati personali*";

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 modificato 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*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante "*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 348/18/CONS del 18 luglio 2018 recante: "*Misure attuative per la corretta applicazione dell'articolo 3, commi 1, 2, 3, del Regolamento (UE) n. 2015/2120 che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'internet aperta, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali*"

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "*Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale *"il Co.Re. Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53*";

VISTO l'Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel. +39.040.377.3889
Via Sant'Anastasio, 3 – 34132 Trieste

seguito denominato Accordo Quadro 2023, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni, e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e) sulla "definizione delle controversie", stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli-Venezia Giulia con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA l'istanza di [redacted] del 06/05/2026 acquisita con protocollo n. 7184460 di pari data;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante

L'istante espone che, in data 16/03/2026, ha effettuato, presso un Punto LIS, una ricarica da € 10,00. - sulla propria SIM. Dalla lettura della ricevuta riscontrava l'avvenuto accredito di soli € 9,00.- a titolo di credito telefonico e il contestuale addebito di € 1,00 per l'attivazione dell'opzione non richiesta denominata "Ricarica+". Sul punto, la parte istante osserva come tale meccanismo costituisca un espediente per reintrodurre costi di ricarica, offrendo un beneficio collaterale ritenuto del tutto privo di utilità per la quasi totalità degli utenti.

In merito agli sviluppi della vicenda, l'istante rappresenta la sequenza dei fatti evidenziando che, in pari data 16/03/2026, ha inviato un formale reclamo a mezzo PEC all'operatore TIM S.p.A., contestando l'attivazione dell'opzione e richiedendo il riaccredito dell'importo di € 1,00. L'operatore ha riscontrato la nota in data 17/03/2026 subordinando tuttavia l'esame della contestazione all'invio di una copia del documento d'identità dell'utente. Con successiva PEC del 18/03/2026, l'istante ha quindi chiesto chiarimenti in ordine alle basi normativo-contrattuali della predetta richiesta di identificazione, sollecitando al contempo la trasmissione dell'informativa di cui agli articoli 13 e da 15 a 22 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR). Infine, con comunicazione del 19/03/2026, il gestore ha confermato la necessità di acquisire il documento d'identità richiamando generiche procedure interne, senza tuttavia fornire i chiarimenti normativi né le informative privacy richieste.

Alla luce di quanto sopra, parte istante, oltre a lamentare l'attivazione a titolo oneroso dell'opzione non richiesta ("Ricarica+") - qualificandola come pratica commerciale vietata ed indennizzabile - e la mancata risposta al reclamo, contesta la condotta del gestore laddove subordina la gestione del reclamo all'invio del documento identificativo ritenendo che tale condotta, attuata in assenza di un fondamento normativo o contrattuale e priva delle garanzie previste dal GDPR, costituisca un condizionamento illegittimo per l'esercizio del diritto di reclamo, e una prassi vessatoria.

Nel prosieguo della procedura, l'istante dichiara di aver rifiutato la proposta transattiva di euro

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel. +39.040.377.3889
Via Sant'Anastasio, 3 – 34132 Trieste

4,00.- formulata da TIM S.p.A. in sede di conciliazione, in quanto priva di riscontro nel merito sulle questioni di diritto e di regolamentazione sollevate.

Con specifico riferimento all'offerta "Ricarica+", l'istante rileva che TIM S.p.A., pur avendo manifestato disponibilità conciliativa, si è dichiarata estranea ai fatti ascrivendo l'accaduto a un presunto fraintendimento tra l'utente e il rivenditore del Punto LIS. Il ricorrente contesta tale ricostruzione osservando che, sebbene l'operatore non esegua direttamente la transazione materiale, la struttura del prodotto è interamente predisposta da TIM S.p.A. (con attribuzione di traffico voice e dati per 24 ore a fronte del costo di euro 1,00). Evidenzia, inoltre, di essere titolare di ulteriori utenze con differenti operatori sulle quali l'importo versato coincide integralmente con il credito accreditato e che, trattandosi della prima ricarica eseguita su SIM TIM, non sussisteva alcun elemento per presumere una discordanza tra somma pagata e credito erogato. Sostiene, infine, che il beneficio associato alla "Ricarica+" risulti del tutto privo di utilità per i titolari di offerte a pacchetto comprendenti minuti e giga illimitati.

Quanto alla gestione della contestazione, l'istante ribadisce che la violazione risiede nell'aver condizionato l'iter istruttorio alla trasmissione della carta d'identità. In sede conciliativa (in data 09/04/2026), l'operatore si è limitato a chiarire che la richiesta era *"conforme alle procedure di Tim in materia di gestione reclami"*; riscontro ritenuto del tutto inadeguato dall'istante in quanto fondato su una mera prassi interna non opponibile né contrattualmente accettata dal cliente.

Il ricorrente, ritenuto inadeguato il riscontro dell'operatore, individua la data dell'udienza di conciliazione quale termine finale per la quantificazione dell'indennizzo da mancata risposta al reclamo, considerandola la prima occasione utile in cui TIM avrebbe potuto indicare la normativa applicabile. Sostiene, inoltre, che la richiesta di identificazione priva di informativa privacy integri una condotta lesiva e condizionante, da indennizzare in via equitativa.

Sulla base di tali premesse, chiede la condanna di TIM S.p.A. al pagamento di complessivi € 253,50. - così ripartiti:

a) € 1,00. -a titolo di rimborso per il costo dell'opzione "Ricarica+";

b) € 2,50. - a titolo di indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto;

c) € 150,00 per la mancata risposta adeguata al reclamo;

d) € 100,00. - a titolo di indennizzo calcolato in via equitativa per la messa in atto di una "pratica vessatoria".

2. Posizione dell'operatore

La convenuta, con memoria depositata in data 21/06/2026 (prot. n. 0227111), contesta, in fatto e in diritto, le richieste avanzate dall'odierno ricorrente.

La parte convenuta rappresenta che la linea oggetto di controversia è stata attivata il 06/03/2024 con profilo tariffario "TIM Facile". In data 16/03/2026, l'istante ha effettuato, presso

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel. +39.040.377.3889
Via Sant'Anastasio, 3 – 34132 Trieste

un punto LIS, un'operazione di "Ricarica+" da € 10,00.-. Secondo quanto sostenuto dalla società, tale operazione comportava l'accredito di € 9,00.- sul credito residuo e l'attivazione automatica del servizio accessorio "1 Giorno Senza Limiti", per un valore di € 1,00.-.

La documentazione prodotta dall'istante confermerebbe che la transazione riguardava una "Ricarica+" e non una ricarica ordinaria; pertanto, l'attivazione del servizio contestato sarebbe derivata automaticamente dalla tipologia di prodotto acquistato e non da un'iniziativa autonoma dell'operatore.

La convenuta evidenzia inoltre che il punto LIS presso cui è stata effettuata la ricarica non costituisce un punto vendita TIM e che l'offerta "Ricarica+", distinta dalla ricarica tradizionale, prevede espressamente, per il taglio da € 10,00, l'accredito di € 9,00 di traffico e l'attivazione del servizio incluso. La differenza tra l'importo pagato e il credito accreditato sarebbe quindi riconducibile al corrispettivo del servizio previsto dall'offerta.

Con riferimento ai reclami trasmessi dall'istante tramite PEC, la società convenuta riferisce di non aver potuto procedere alla relativa lavorazione in assenza della documentazione necessaria all'identificazione del richiedente. A tal fine, con comunicazione del 17/03/2026, avrebbe richiesto l'invio di un documento di riconoscimento, senza tuttavia ricevere l'integrazione richiesta; dunque, sostiene di avere fornito opportuno riscontro alle comunicazioni dell'utente e contesta la sussistenza dei presupposti per il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo.

La società convenuta rileva, inoltre, che le contestazioni relative alla richiesta del documento di identità, alla normativa in materia di protezione dei dati personali e agli obblighi informativi previsti dal GDPR esulerebbero dall'oggetto del procedimento di definizione.

Quanto alla richiesta di € 100,00. - per asserita "pratica vessatoria", la convenuta ne contesta la fondatezza, rilevando che tale fattispecie non rientrerebbe tra le ipotesi indennizzabili previste dalla disciplina regolamentare di settore. Alla luce di tali circostanze, la parte convenuta sostiene l'insussistenza di attivazioni di servizi non richiesti o di altri disservizi a essa imputabili e chiede il rigetto delle domande di rimborso e di indennizzo formulate dall'istante. Precisa, infine, di aver manifestato disponibilità, nel procedimento di definizione, a riconoscere un accredito di € 10,00. - sul credito residuo della linea al solo fine di definire bonariamente la controversia, senza riconoscimento di responsabilità.

3. Replica dell'istante

Parte istante, con controdeduzioni del 21/06/2026 (prot. n. 0227154), contesta la memoria difensiva di TIM, evidenziando la mancanza di riferimenti normativi o contrattuali che obblighino ad allegare il documento d'identità ai reclami trasmessi via PEC; qualifica come arbitraria e vessatoria la prassi di TIM di subordinare l'esame del reclamo all'invio del documento d'identità senza idonea previsione contrattuale. La tesi di TIM, secondo cui sarebbe sufficiente fornire un

riscontro generico alle comunicazioni dell'utente, è inaccettabile, denotando l'intenzione dell'operatore di gestire i contenziosi senza un richiamo a specifiche norme contrattuali. Sebbene il riferimento al GDPR fosse accessorio e non costituisca l'oggetto principale del contenzioso, TIM cerca di sottrarsi al contraddittorio affermando che anche il quesito sul fondamento normativo per la richiesta del documento esulerebbe dalle competenze dell'AGCOM. Parte istante ribadisce, infine, che la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori rientra pienamente nelle competenze dell'Autorità, ai sensi dell'art. 2 del Regolamento (Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS e s.m.i.); pertanto, poiché TIM non ha fornito una risposta valida alla questione principale, si conferma integralmente la richiesta già formulata in precedenza.

4. Motivazione della decisione

In via preliminare

E' dichiarata inammissibile la richiesta formulata dall'istante sub d) di indennizzo per la condotta qualificata dall'istante come "pratica vessatoria", trattandosi di domanda nuova e non sottoposta al preventivo e obbligatorio tentativo di conciliazione. Per consolidato orientamento dell'Autorità, il procedimento di definizione è strettamente perimetrato dall'oggetto della fase conciliativa; la mera esposizione della vicenda fattuale nel formulario di conciliazione non equivale all'introduzione di una specifica pretesa indennitaria, la cui formulazione tardiva viola il principio del contraddittorio e le garanzie difensive della controparte.

In ogni caso, anche qualora la domanda fosse ritenuta ammissibile, essa non potrebbe trovare accoglimento per le ragioni di seguito indicate. La pretesa non integra un'autonoma fattispecie indennizzabile ai sensi del vigente Regolamento sugli indennizzi. Non risulta, neppure, applicabile l'art. 13, comma 7, del medesimo Regolamento, il quale consente il ricorso all'analogia o alla liquidazione equitativa unicamente in presenza di un autonomo inadempimento o disservizio inerente alla fornitura dei servizi di comunicazione elettronica. La somma richiesta assume, pertanto, carattere sostanzialmente risarcitorio o sanzionatorio e andrebbe presentata presso le Autorità competenti.

Nel merito

Si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile nei termini di seguito precisati.

A seguito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento, per le ragioni di seguito precisate. Le domande di cui ai punti a) e b) per la loro stretta connessione logico-giuridica vengono esaminate e trattate congiuntamente.

La controversia trae origine da un'operazione di ricarica effettuata in data 16/03/2026 sull'utenza mobile dell'istante presso un punto vendita aderente al circuito LIS e dal reclamo presentato nella medesima data, cui l'operatore ha dato riscontro richiedendo la trasmissione di un documento di identità ai fini della lavorazione della segnalazione

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel. +39.040.377.3889
Via Sant'Anastasio, 3 – 34132 Trieste

A seguito dell'istruttoria è emerso che in data 16/03/2026, veniva eseguita, presso un punto LIS, sull'utenza mobile di parte istante l'operazione denominata "Ricarica 10+" la quale prevedeva a fronte del pagamento complessivo di € 10,00.- , l'accredito di € 9,00.- sul credito residuo della linea e l'attivazione del servizio accessorio "1 Giorno Senza Limiti", comprensivo di chiamate e traffico dati illimitati per ventiquattro ore, al costo di euro 1,00.-(cfr. scontrino acquisto d.d. 16/03/2026 ricarica10+, reclamo PEC d.d. 16/03/2026, UG, GU14 e memoria difensiva Tim).

Con comunicazione PEC del 16/03/2026, parte istante ha contestato l'attivazione d'iniziativa dell'offerta promozionale in luogo della ricarica ordinaria e, deducendo la violazione della normativa AGCOM sui servizi non richiesti, ha richiesto a TIM il riaccredito di € 1,00, con riserva di indennizzo innanzi al Corecom (cfr. PEC del 16/03/2026).

L'operatore convenuto ha riscontrato la segnalazione in data 17/03/2026, subordinandone la lavorazione all'acquisizione di un documento d'identità dell'utente; a ciò faceva seguito la nota PEC del 18/03/2026, con cui l'istante chiedeva di indicare la fonte normativa o contrattuale posta a fondamento di tale richiesta documentale, sollecitando al contempo chiarimenti in merito al relativo trattamento dei dati personali. Con successiva comunicazione del 19/03/2026, TIM S.p.A. reiterava la richiesta di invio del documento di identità ai fini del riscontro (cfr. PEC istante d.d. 18/03/2026 e comunicazioni TIM d.d. 17/03/2026 e 19/03/2026).

Ciò premesso in fatto.

In punto di diritto, le pretese avanzate dall'istante sub a) e b) di rimborso di €1,00.- (uno) per il costo dell'opzione "Ricarica+" e di indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto, sono infondate e non possono trovare accoglimento.

Dalla documentazione relativa all'offerta emerge che la "Ricarica 10+" costituisce un prodotto commerciale unitario e distinto dalla ricarica ordinaria, composto dall'accredito di euro 9,00.- (nove) sul credito residuo dell'utenza e dall'erogazione del servizio accessorio "1 Giorno Senza Limiti", del valore di euro 1,00.- (uno).

Non risulta che l'importo di 1,00 euro sia stato autonomamente prelevato da TIM dal credito residuo, né che il servizio "1 Giorno Senza Limiti" sia stato attivato con un'operazione separata.

Dalla documentazione in atti e confermato dalle parti, risulta, al contrario, che sulla linea è stato erogato esattamente il prodotto "Ricarica 10+", come indicato nella ricevuta del punto LIS del 16/03/2026.

Il servizio contestato non è stato quindi aggiunto dall'operatore a una ricarica ordinaria già perfezionata, ma costituisce una componente originaria e inscindibile dello specifico prodotto selezionato ed emesso in fase di acquisto.

La fattispecie non è, quindi, riconducibile all'attivazione unilaterale, da parte di TIM, di un servizio o di un profilo tariffario ulteriore rispetto all'operazione di ricarica eseguita, bensì all'asserita difformità tra il prodotto che l'istante dichiara di avere verbalmente richiesto al rivenditore e

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel. +39.040.377.3889
Via Sant'Anastasio, 3 – 34132 Trieste

quello concretamente selezionato e trasmesso attraverso il terminale di vendita.

D'altra parte, la consegna dello scontrino di cassa indicante la specifica tipologia di prodotto consentiva una verifica immediata dell'operazione, cosicché qualsiasi profilo di responsabilità per l'errato inserimento dei dati o per l'eventuale difetto di informativa deve essere azionato direttamente nei confronti del punto vendita.

In ragione di ciò, sulla base degli elementi acquisiti nel presente procedimento, alcuna responsabilità è addebitabile a TIM S.p.A. e pertanto le richieste sub a) e b) vengono rigettate.

Parimenti non accoglibile è la richiesta formulata sub c) volta a ottenere l'indennizzo per l'asserita mancata risposta al reclamo.

Dalla documentazione in atti emerge che l'istante, con PEC del 16/03/2026, contestava l'addebito di euro 1,00. - (uno) relativo al servizio accessorio alla ricarica effettuata e ne chiedeva il contestuale rimborso. L'operatore comunicava tempestivamente, in data 17/03/2026, la presa in carico della segnalazione, subordinandone la lavorazione all'invio di copia del documento d'identità. Successivamente, in data 08/04/2026 - ovvero nell'ambito della fase di negoziazione diretta, antecedentemente all'udienza di conciliazione e ben entro il termine di trenta giorni previsto dalla disciplina di settore - TIM S.p.A. forniva riscontro nel merito della contestazione economica. Nello specifico, l'operatore chiariva la natura dell'operazione commerciale eseguita (acquisto del prodotto "Ricarica 10+") ed esponeva le ragioni per le quali la richiesta di rimborso non poteva essere accolta, formulando altresì una proposta bonaria (poi rifiutata dall'utente).

La richiesta inviata dall'istante, con PEC del 18/03/2026, con la quale richiedeva chiarimenti sulle basi normativo-contrattuali della procedura di identificazione e sollecitava il riscontro dell'informativa di cui al Regolamento UE 2016/679 (GDPR), presenta una natura e un contenuto sostanziale nettamente distinti rispetto alla contestazione originaria. Essa non segnala un autonomo disservizio inerente alla fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, né introduce nuove pretese indennitarie, risolvendosi in una mera richiesta di chiarimenti e informazioni di carattere procedurale e sulla protezione dei dati personali.

Ne consegue che la nota del 18/03/2026 non è qualificabile quale reclamo in senso tecnico ai sensi della normativa di settore; pertanto, l'eventualità di un mancato o incompleto riscontro a tali specifiche istanze non integra la fattispecie indennizzabile di cui all'art. 12 del Regolamento.

Resta in ogni caso impregiudicata la facoltà dell'istante di rivolgersi all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali per gli eventuali profili concernenti la liceità, trasparenza e proporzionalità del trattamento dei propri dati.

Alla luce delle considerazioni che precedono, non sussistendo i presupposti normativi per il riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, la domanda sub c) deve essere integralmente respinta.

Tutto ciò premesso e per quanto argomentato in fatto e in diritto

DELIBERA

sull'istanza presentata da [redacted] nei confronti di Tim SpA (Kena Mobile), per le motivazioni suesposte:

1. dichiara inammissibile la richiesta formulata sub d)
2. rigetta le richieste formulate sub a), b) e c) volte rispettivamente ad ottenere il rimborso per il costo dell'opzione "Ricarica+", l'indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto e quello per la mancata risposta adeguata al reclamo.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'art. 20, comma 5 del Regolamento.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (ww.agcom.it).

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Direttore del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il Presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel. +39.040.377.3889
Via Sant'Anastasio, 3 – 34132 Trieste