

DELIBERA N. 4/DEF

■ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/814335/2026)

Il Corecom Calabria

NELLA riunione del 24/06/2026;

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. 194/23/Cons;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, *“Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom”* e successive modifiche e integrazioni;

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 il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n.427/22 CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co. Re. Com. Calabria, in data 14 - 21 febbraio 2023;

VISTA l’istanza di ■ del 17/02/2026 acquisita con protocollo n. 0061324 del 17/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante riferisce: *“Il sottoscritto ■, titolare dell’utenza mobile n. ■, gestita dal brand Kena Mobile (TIM S.p.A.), espone quanto segue: In data 24/07/2025 l’istante inviava formale reclamo a mezzo PEC all’operatore, chiedendo specifici chiarimenti in merito a un servizio pubblicizzato come disponibile. Il reclamo rimaneva privo di riscontro nei termini previsti*

dalla normativa vigente. A fronte dell'omessa risposta, in data 10/01/2026 l'istante attivava il procedimento di conciliazione avanti il CORECOM Calabria (UG/803156/2026). Nel corso della procedura l'operatore sollevava eccezione di inammissibilità/improcedibilità. Con successiva determinazione, il CORECOM circoscriveva l'oggetto della controversia alla sola violazione degli obblighi di gestione e riscontro al reclamo, ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera AGCOM 347/18/CONS. L'operatore richiedeva inoltre un differimento dell'udienza; la stessa veniva quindi fissata per il giorno 17/02/2026. All'udienza del 17/02/2026 le parti non addivenivano ad alcun accordo, come da verbale di mancato accordo. Alla data odierna risulta pacifico che il reclamo del 24/07/2025 non ha ricevuto alcun riscontro nei termini regolamentari". Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante chiede l'accertamento della violazione dell'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera AGCOM 347/18/CONS e la condanna di TIM S.p.A. (Kena mobile) al pagamento dell'indennizzo nella misura massima di €300,00 per omessa risposta al reclamo del 24/07/2025.

2. La posizione dell'operatore

In data 18.05.2026 l'operatore ha depositato le proprie memorie, che risultano tuttavia irricevibili in quanto prodotte oltre il termine previsto dall'art.16, comma 2, dell'allegato A alla delibera n.194/23/ Cons.

3. Motivazione della decisione

La domanda dell'istante non può trovare accoglimento per le ragioni di seguito esposte. La presente controversia è circoscritta alla richiesta di indennizzo per asserita mancata risposta alla comunicazione trasmessa dall'istante all'operatore a mezzo PEC in data 24 luglio 2025. Dalla documentazione in atti emerge che, con tale comunicazione, l'utente ha chiesto all'operatore di «esplicitare, mediante la fornitura di un elenco dettagliato, i soggetti terzi presso i quali è possibile utilizzare il credito residuo per l'acquisto di beni e servizi digitali», richiamando la disciplina PSD2 e una pagina informativa presente sul sito dell'operatore. La comunicazione in esame non è tuttavia riconducibile, per contenuto e finalità, alla nozione di «reclamo» rilevante ai fini dell'applicazione dell'art. 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. j), del citato Regolamento indennizzi, per reclamo deve intendersi «la comunicazione con la quale l'utente segnala all'operatore un disservizio o chiede l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti». Analogamente, l'art. 8, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP riconosce agli utenti il diritto di presentare reclami e segnalazioni con riferimento a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi, nonché dei livelli di qualità ivi stabiliti. L'esame del contenuto integrale della PEC conferma ulteriormente la natura informativa della richiesta. L'istante, pur indicando nell'oggetto della comunicazione il termine «reclamo», non deduce alcun malfunzionamento del servizio, alcuna interruzione dell'utenza, alcun addebito indebito né alcuna operazione di pagamento tentata e non andata a buon fine. Al contrario, egli dimostra di essere già a conoscenza dell'esistenza del servizio di pagamento tramite credito telefonico e delle relative soglie previste dalla normativa PSD2, avendo egli stesso riprodotto nella comunicazione il testo integrale della pagina informativa pubblicata sul sito dell'operatore. La richiesta si risolve pertanto nell'ottenere un elenco dei soggetti terzi con i quali l'operatore ha stipulato accordi per l'utilizzo del credito telefonico come strumento di pagamento: un'attività di natura squisitamente informativa e conoscitiva, che non presuppone né descrive alcun inadempimento contrattuale incidente sulla fruizione del servizio. Significativo è altresì il passaggio in cui l'istante afferma di ritenere «non credibile» che l'operatore non sappia «con assoluta precisione» chi siano i soggetti terzi convenzionati: tale affermazione conferma che l'utente non lamenta alcuna impossibilità di utilizzo del servizio, ma si limita a richiedere informazioni commerciali relative agli accordi intercorrenti tra l'operatore e i propri partner. Non assume rilievo decisivo la circostanza che la comunicazione rechi formalmente nell'oggetto il termine «reclamo», dovendosi avere riguardo al contenuto sostanziale della stessa e alla concreta natura delle doglianze formulate. Tale approccio sostanzialistico trova puntuale conferma nella giurisprudenza della Corte di Cassazione. La Suprema Corte ha infatti chiarito che non configura reclamo ai sensi dell'art. 1, lett. d), dell'Allegato A alla delibera n.

179/03/CSP la comunicazione con cui l'utente si limiti a richiedere l'indennizzo per un disservizio o il risarcimento dei danni conseguenti, richiedendosi a tal fine un'istanza rivolta direttamente dall'utente all'organismo di telecomunicazioni finalizzata a segnalare un disservizio ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata (Cass. civ., Sez. III, ord. n. 2445 del 25 gennaio 2024). Tale principio risulta applicabile, a fortiori, alla fattispecie in esame, nella quale la comunicazione dell'istante non è nemmeno diretta a segnalare un disservizio pregresso o a richiedere un indennizzo per un inadempimento specifico, ma si risolve in una richiesta di informazioni generali circa le modalità di utilizzo del credito residuo presso soggetti terzi: vale a dire una comunicazione che non raggiunge nemmeno la soglia minima della nozione di reclamo delineata dalla Suprema Corte. In termini sistematici, appare altresì significativo il successivo intervento regolamentare di cui alla delibera n. 255/24/CONS, che distingue nettamente il «reclamo» — inteso quale comunicazione diretta alla risoluzione di una problematica attinente all'esecuzione del contratto (art. 1, lett. q) — dalle ordinarie attività di assistenza e chiarimento all'utenza, nelle quali rientrano i «chiarimenti e riscontri su ogni possibile aspetto contrattuale e tecnico del servizio fornito» (art. 1, lett. s). Tale distinzione risulta pienamente coerente con la fattispecie in esame, nella quale la comunicazione dell'istante non è finalizzata alla risoluzione di un disservizio specifico, bensì all'acquisizione di informazioni generali sulle modalità di utilizzo del credito residuo presso soggetti terzi. Sul punto, appare altresì pertinente l'orientamento già espresso da questo CoReCom con delibera n. 5/DEF./2025, secondo cui una mera richiesta di informazioni non costituisce il contenuto sostanziale del reclamo ai sensi della normativa AGCOM di settore. Va inoltre sottolineato che la procedibilità della controversia e la rimessione alla fase di definizione non comportano alcun automatico riconoscimento della sussistenza dei presupposti sostanziali richiesti dall'art. 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, atteso che la fase di definizione prevede comunque la verifica in concreto della riconducibilità della comunicazione alla nozione regolamentare di reclamo. La memoria depositata dall'operatore, essendo tardiva rispetto ai termini procedurali previsti dal Regolamento di procedura, non può assumere rilievo decisivo ai fini della definizione della controversia. Ciò nondimeno, la decisione non discende dalla mancata valutazione delle deduzioni dell'operatore, bensì dall'esame diretto della documentazione ritualmente acquisita agli atti e, in particolare, dal contenuto della comunicazione trasmessa dall'istante, dalla quale emerge con chiarezza la natura essenzialmente informativa della richiesta formulata. Non risultano, infine, allegati o dimostrati specifici pregiudizi patrimoniali, limitazioni nella fruizione del servizio o compromissioni del rapporto contrattuale derivanti dalla mancata acquisizione delle informazioni richieste. L'istante non ha dedotto alcuna impossibilità di utilizzo del servizio, operazione rifiutata, addebito indebito o altra anomalia concretamente incidente sull'utilizzo dell'utenza. Alla luce delle considerazioni che precedono, deve escludersi l'applicabilità dell'art. 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, con conseguente rigetto della domanda di indennizzo formulata dall'istante.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Dirigente del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art.20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n.203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. [REDACTED] nei confronti dell'operatore TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile);

2. Ai sensi dell'art.20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato 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 notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 24 giugno 2026

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

**Firmato
digitalmente da
Fulvio
Scarpino**

**CN = Fulvio
Scarpino
C = IT**