

DELIBERA N. 5/DEF

[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA
MOBILE)
(GU14/834481/2026)

Il Corecom Calabria

NELLA riunione del Il Corecom Calabria del 20/10/2026;

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 [REDACTED] del 26/04/2026 acquisita con protocollo n. 0155280 del 26/04/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante riferisce: *“Ennesimo addebito di € 26 per "spese riattivazione linea". La suddetta sospensione della linea, tale da richiedere una successiva riattivazione e, quindi, correlata spesa, non è mai stata comunicata al sottoscritto a mezzo pec e/o raccomandata a/r come prescrive la*

legge.” Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l’istante chiede lo storno dell’addebito nonché 1.000 euro di risarcimento danni.

2. La posizione dell’operatore

Costituitosi con memoria del 11.06.2026, entro i termini previsti dal vigente regolamento di cui all’allegato A alla Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni l’operatore ha eccepito la genericità dell’istanza, non essendo indicato dove sarebbe stato effettuato l’addebito di cui si chiede lo storno, nonché l’inammissibilità della richiesta risarcitoria, non consentita in questa sede secondo la normativa di settore, ed ha comunque dedotto l’infondatezza delle pretese dell’istante perché indimostrate sotto ogni profilo. Con replica depositata in data 30 giugno 2026 l’istante ha respinto integralmente le controdeduzioni dell’operatore, secondo le quali la contestazione dell’addebito di € 26,00 sarebbe del tutto generica, sostenendo che *"tale addebito è chiaramente indicato nella meglio indicata fattura allegata all'UG correlato e sottostante"*.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, non può trovare accoglimento l’eccezione di genericità dell’istanza sollevata da TIM. L’addebito contestato è univocamente individuato per importo, causale e periodo di fatturazione, come puntualmente rilevato dall’istante in sede di replica, e la relativa fattura risulta già acquisita agli atti dalla fase conciliativa. Nel merito, quanto alla richiesta di storno dell’addebito di € 26,00, deve rilevarsi la sopravvenuta cessazione della materia del contendere limitatamente a tale capo della domanda. L’addebito contestato è contenuto nella fattura di febbraio 2026, che TIM si è impegnata a stornare con l’accordo del 5 maggio 2026, sottoscritto dalle parti (Procedimento GU 14 n. [REDACTED]). La richiesta di storno formulata nell’istanza di definizione risulta, pertanto, già regolata mediante accordo vincolante tra le parti, assistito da efficacia esecutiva, con conseguente venir meno dell’interesse all’adozione di un ulteriore provvedimento che disponga la medesima prestazione. Quanto alla richiesta di € 1.000,00 a titolo di risarcimento del danno, essa non può trovare accoglimento nei termini prospettati. L’articolo 20, comma 4, del Regolamento dispone che l’Organo collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, "ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità". Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla delibera n. 276/13/CONS, delimita il contenuto della pronuncia di definizione, vincolata alla sola possibilità di disporre il rimborso o lo storno di somme non dovute e la liquidazione di indennizzi, con esclusione di ogni pronuncia di carattere risarcitorio. Al riguardo, esaminata la domanda risarcitoria secondo il suo contenuto sostanziale, indipendentemente dalla qualificazione giuridica utilizzata dall’istante, si rileva che il riferimento alla sospensione della linea contenuto nella descrizione dei fatti è formulato esclusivamente in relazione all’addebito di euro 26,00 per spese di riattivazione, del quale viene contestata la legittimità per asserita mancanza di preventiva comunicazione. La fattispecie di "sospensione amministrativa dell’utenza", indicata tra i disservizi all’interno del formulario GU14, non risulta, invece, accompagnata da specifiche allegazioni che consentano di individuare una distinta sospensione del servizio rispetto a quella genericamente richiamata a fondamento della contestazione dell’addebito. Né la fattura di febbraio 2026, acquisita agli atti, costituisce elemento idoneo a comprovare l’effettivo verificarsi della sospensione indicata come decorrente dal successivo 1° marzo 2026, documentando esclusivamente l’addebito delle spese di riattivazione contestate. Si osserva, inoltre, che la fattispecie di "sospensione amministrativa dell’utenza", indicata nel formulario GU14 con decorrenza dal 1° marzo 2026 non risulta selezionata tra i disservizi nell’istanza di conciliazione UG presentata il 14 marzo 2026, pur decorrendo, secondo quanto indicato nel GU14, da data anteriore. Anche la descrizione dei fatti contenuta nell’UG, sostanzialmente analoga a quella riportata nel successivo GU14, non contiene specifiche allegazioni relative a una sospensione del servizio decorrente dal 1° marzo 2026. Pertanto, pur considerando la possibilità di riqualificare la richiesta risarcitoria come domanda di indennizzo, la genericità delle allegazioni relative alla sospensione amministrativa, in

assenza di ulteriori elementi desumibili dagli atti, non consente di accertare una specifica fattispecie di disservizio suscettibile di indennizzo ai sensi della delibera n. 347/18/CONS.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Dirigente del Co.Re.Com., Avv. Maria Stefania Lauria, 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. la cessata materia del contendere limitatamente alla richiesta di storno dell'addebito di euro 26,00 per spese di riattivazione della linea, contenuto nella fattura di febbraio 2026, in quanto la relativa pretesa risulta già regolata dall'accordo sottoscritto dalle parti in data 5 maggio 2026, avente efficacia di titolo esecutivo;
2. il rigetto della richiesta di euro 1.000,00 (mille/00) formulata dall'istante a titolo di risarcimento del danno.

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;

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, 20 ottobre 2026

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

**Firmato
digitalmente da
Fulvio
Scarpino**

**CN = Fulvio
Scarpino
C = IT**