

DETERMINA 39 Fascicolo n. GU14/828512/2026

del 5/10/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente 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;

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;

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

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;

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 l'istanza dell'utente [REDACTED], del 07/04/2026 acquisita con protocollo n. 0130734 del 07/04/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di un contratto di tipo privato per servizi di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: «Contesto e disconosco a TIM l'addebito di circa € 2,94 per SMS internazionali che disconosco formalmente, in quanto mai effettuati né autorizzati dal sottoscritto. Nonostante il reclamo, l'operatore ha fornito un riscontro negativo basandosi esclusivamente sui propri sistemi interni, senza fornire prova della volontà dell'utente nell'invio di tale traffico. Si evidenzia inoltre che l'operatore non ha inteso aderire alla fase di conciliazione, costringendo l'utente a un ulteriore e ingiustificato dispendio di tempo per la risoluzione di un errore tecnico palese». Sulla base di tali premesse chiede: "rimborso di complessivi €

30 per tutto il tempo che ho dovuto perdere tra chiamate al 119, aver inviato reclamo tramite l'App e ulteriore tempo per procedere con il reclamo vs il vostro rispettabile ufficio”.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «TIM, in qualità di operatore e parte resistente, contesta integralmente le deduzioni e le pretese avanzate dall'istante, poiché non risultano supportate da elementi oggettivi idonei a superare le evidenze tecniche di traffico e di corretta tariffazione presenti nei sistemi di rete e di billing. In via preliminare, si rappresenta che la linea prepagata consumer n. 33xxxxx06 risulta attiva dal 21/05/2025. Per quanto qui rileva, dagli accertamenti effettuati e dalla tracciatura disponibile nei sistemi di rilevazione del traffico – coerente, peraltro, con quanto emerge anche dalla documentazione prodotta dall'istante – risulta confermato che in data 12/02/2026 sono stati inviati n. 6 SMS verso la direttrice internazionale 0064*, con addebito complessivo pari a € 2,94. Trattasi di traffico regolarmente registrato a livello di rete, riconducibile all'utenza in oggetto e contabilizzato secondo le regole tariffarie applicabili. La regolarità dell'addebito è stata già riscontrata da TIM con comunicazione del 14/03/2026 (cfr. All. 1), con la quale è stato fornito riscontro al reclamo. Le contestazioni dell'istante si fondano su un disconoscimento apodittico del traffico (“mai effettuati né autorizzati”), accompagnato dall'assunto secondo cui TIM avrebbe basato il rigetto “esclusivamente sui propri sistemi interni” e non avrebbe fornito “prova della volontà dell'utente”. Sul punto, occorre evidenziare che, in materia di servizi di comunicazione elettronica, la “prova” dell'effettuazione del traffico non può che derivare dalle evidenze tecniche di rete e di contabilizzazione (tracciate/registrazioni del traffico), che costituiscono l'unico riscontro oggettivo e verificabile dell'invio di SMS e della relativa tariffazione. Non è tecnicamente configurabile, né giuridicamente esigibile, una “prova della volontà” in senso soggettivo ulteriore e diverso rispetto alla prova dell'effettivo instradamento del traffico dall'utenza/SIM associata e della sua corretta rilevazione nei sistemi: l'evento tecnico (invio di SMS) è ciò che rileva ai fini dell'addebito, mentre un generico disconoscimento non è sufficiente, da solo, a infirmare la regolarità della contabilizzazione, in assenza di elementi specifici e circostanziati (ad esempio, evidenze di furto/smarrimento formalmente denunciati, compromissioni del terminale documentate ecc.). Nel caso di specie, tali elementi non risultano prodotti né allegati in modo idoneo a scalfire la coerenza delle tracciate disponibili, le quali confermano un traffico puntuale e limitato (6 SMS) verso una specifica direttrice internazionale. Parimenti non condivisibile è l'affermazione secondo cui l'errore sarebbe “tecnico” e “palese”. Al contrario, dagli accertamenti svolti emerge la piena regolarità del traffico e della relativa valorizzazione economica. È inoltre opportuno ricordare che, nella gestione di SIM/utenze mobili, l'utilizzo della linea può dipendere da molteplici fattori nella disponibilità dell'utente (apparato, applicazioni installate, eventuali impostazioni, SIM inserita in altro dispositivo, accessi non presidiati al terminale, ecc.), circostanze che, ove dedotte, dovrebbero essere provate dall'istante con elementi concreti e non meramente assertivi. In assenza di un quadro probatorio specifico e di riscontri tecnici contrari, non può che trovare conferma la ricostruzione basata sulle evidenze oggettive di rete. Alla luce di quanto sopra, TIM chiede che l'istanza venga integralmente rigettata, perché infondata in fatto e in diritto, con conferma della regolarità dell'addebito di € 2,94 relativo ai 6 SMS del 12/02/2026 verso la direttrice internazionale 0064*, nonché con rigetto della richiesta di € 30,00 avanzata dall'istante a titolo di “rimborso per il tempo perso”, non risultando alcun disservizio accertato né presupposti che ne giustifichino l'accoglimento».

All'esito dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta, nei limiti e per le ragioni che seguono. Nella sua formulazione letterale, anche avuto riguardo alla quantificazione, la richiesta si configura come richiesta di risarcimento danni “da tempo perduto”. In quanto tale, la questione non è di competenza di questo Corecom, poiché non rientrante nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento, ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato B, deliberazione Agcom 194/23/CONS). Detta disposizione, delimita l'ambito oggettivo del procedimento stabilendo che, con il provvedimento che definisce la controversia, si possa condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché a corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da deliberazioni dell'Autorità. Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale. Ciò premesso, vige - tuttavia - al contempo, un principio di favor utentis che impone, ogni qualvolta sia possibile e laddove la questione sia descritta in maniera puntuale, di interpretare l'istanza in un significato tale da consentire il dispiegarsi di un'utilità giuridica, secondo il loro senso più logico e pertinente con le doglianze esposte (cfr. Par III.1.2 delle “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”,

approvate con delibera n. 276/13/CONS).. La domanda di risarcimento deve – dunque - essere esaminata, in ragione del richiamato principio, alla stregua di una domanda di rimborso della somma di 2,94 euro contestata dall'utente. Limitatamente a questi importi, l'istanza risulta accoglibile, per le ragioni che seguono. Deve trovare applicazione nel caso di specie il principio generale secondo cui l'istante può limitarsi ad avanzare le proprie doglianze, mentre l'operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell'esistenza di cause di esenzione da responsabilità o, ancora, della correttezza dei corrispettivi addebitati. Rivestendo l'utente la qualità di contraente debole, vige una ripartizione dell'onere probatorio a quest'ultimo favorevole, anche in considerazione del cosiddetto criterio della "vicinanza della prova". La peculiarità del caso di specie, tuttavia, spinge a considerare l'onere incombente in capo alla parte convenuta non rispettato, per più ordini di ragioni. Dopo non aver preso parte alla fase di conciliazione, l'operatore non ha allegato in atti alcuna documentazione relativa agli sms inviati dall'utente. Screenshot degli addebiti sono stati forniti dall'utente stesso, per cui se ne conosce data e ora, informazione non fornita dal gestore. Quest'ultimo, in effetti, si è limitato a esibire copia di risposta al reclamo in cui semplicemente si conferma, non allegando motivazione alcuna, la correttezza degli addebiti effettuati, per altro in cumulo considerati e non uno per uno. Ancora, l'operatore omette di fornire il titolo giuridico degli addebiti in parola, il "tariffario" contrattualmente previsto, che consenta di verificare che i costi applicati siano effettivamente corretti. In assenza di tali allegazioni, le doglianze dell'utente devono essere considerate veritiere, con la conseguenza che a quest'ultimo spetterà il rimborso della somma di 2,94 euro, addebitata a titolo di "invio sms internazionali".

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/04/2026, è tenuta a corrispondere all'istante, mediante bonifico bancario su conto corrente a quest'ultimo intestato, la somma di 2,94 euro a titolo di rimborso di addebiti non spettanti, con maggiorazione degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ANGELICA BRANDI

