



Deliberazione n. 6 del 26.03.2026

Sono presenti i componenti del Comitato:

MAGLIO	Manfredi	Presidente
MAGGIANO	Liana	Componente
CORRADO	Leda Rita	Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Josè Scanu, responsabile delegato alla Struttura Co.Re.Com.

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ██████████
/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) –
PROCEDIMENTO GU14/783968/2025

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni ligure;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modificazioni;

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 l’istanza di ██████████ del 14/10/2025 acquisita con protocollo n. 0257387 del 14/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

“In sintesi per la linea mobile [REDACTED] con Contratto n. [REDACTED]: • il 3 agosto 2024 è stata attivata l'opzione «TIM Stati Uniti», regolarmente fatturata; • a fronte di ripetute verifiche con il servizio clienti (ultima conferma 4 maggio 2025 prima della partenza in USA), l'opzione risulta “attiva” ma non viene riconosciuta dai sistemi tecnici; • a partire dal periodo agosto 2024 TIM addebita in automatico la tariffa «Roaming Daily Base Extra EU» (35 €/giorno), non richiesta né disattivabile; • il 21 maggio 2025 l'assistenza TIM (ticket n. 7-85881980545) ha riconosciuto l'anomalia, senza tuttavia porvi rimedio in quanto tecnicamente impossibile per un operatore del 191, presa in carico la segnalazione; • l'esborso improprio ammonta a circa € 2.150,00 già pagati, con ulteriori € 451,00 attualmente in corso di addebito; • la linea è essenziale per attività lavorative in USA: sussiste dunque pregiudizio grave e irreparabile ai sensi dell'art. 5 Reg. 1/18/CONS. 2. la tariffa «Roaming Daily Base Extra EU» è stata cessata in data 23/06/2025”.

Richieste:

“Come da Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS Articolo 9 - Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti: "storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione". Il servizio non richiesto è stato attivato il 24 agosto 2024 - Storno totale di tutte le fatture emesse con gli addebiti sopra descritti - Riaccredito di tutti gli importi indebitamente percepiti a fronte di fatture con tali importi non riconosciute come congrui rispetto alle condizioni contrattuali attivate.”

Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 2,500.00 €

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria l'Operatore ha evidenziato quanto segue:

“In relazione all'istanza di definizione della controversia in oggetto, Tim spa, in persona del suo procuratore Avv. Iacopo Fuscagni, rappresentata e difesa, giusta procura notarile del 26.3.2025, che si deposita (doc.n.1), dall'Avv. Maria Cristina Carota con studio in Bologna, Piazza Roosevelt, n.3, si costituisce con la presente memoria e rileva quanto segue.

L'istante contesta quanto addebitato da TIM a titolo di gettoni Roaming Daily Base Extra UE per il traffico svolto/generato dall'utenza n. 334 9881707 a partire dal periodo agosto 2024 e chiede lo storno dei predetti importi quantificati in € 2601,00 e la corresponsione degli indennizzi previsti dalla normativa.

L'istante era intestataria di un contratto multibusiness n. ██████████ (doc.n.2) cessato in data 22/10/2025 dietro richiesta dell'utente, di cui faceva parte la linea n. ██████████ attivata con il profilo tariffario CRASH 5G UNLIMITED ad un canone di € 13.99/mese (doc.n.3).

Il predetto profilo tariffario prevede di default l'attivazione dell'opzione ROAMING PAESI EXTRA UE (doc.n.4) in base alla quale al primo evento di traffico fonia e/o SMS e/o dati (prima telefonata effettuata e/o ricevuta, primo SMS effettuato e/o primo evento di traffico dati), si attiva automaticamente un gettone giornaliero di un importo pari a 35€ per linea, composto da 30 minuti di chiamate originate in roaming Extra UE, 30 minuti di chiamate ricevute in roaming Extra UE, 60 SMS in roaming Extra UE e 60 MB di traffico dati in roaming Extra UE, utilizzabile entro le ore 23.59 del medesimo giorno di validità.

Qualora nei giorni successivi sulla linea si verifichi un nuovo evento di traffico in roaming si attiverà un nuovo Gettone ed il Cliente avrà quindi a disposizione nuovi contenuti fino alle ore 23.59 di ciascun giorno di validità del Gettone medesimo

Si precisa che l'utente al momento della sottoscrizione del contratto ha dichiarato di aver preso conoscenza e di aver accettato le condizioni economiche e tariffarie dei profili contrattuali prescelti e pertanto non si tratta di attivazione di un servizio non richiesto ed alcun indennizzo è dovuto a parte istante, tanto più che Hinnovia srl non ha mai reclamato alcunché sino al maggio 2025 ovvero sino al ricevimento della fattura ██████████ del 10.5.2025 (doc.n.5).

Come indicato da TIM in data 28/5/2025 in riscontro all'utente, dalle verifiche eseguite, è emerso che i 9 gettoni Roaming Daily Base Extra Ue per un importo di € 315,00 + iva sono stati addebitati per traffico dati eseguito al termine del bundle previsto dall'opzione TIM Stati Uniti avvenuto in data 22/4/2025.

Nella fattura 7X02513570 dell'11.6.2025, Tim ha addebitato 11 gettoni Roaming Daily Base Extra Ue per un importo di € 385,00 + iva sono stati addebitati per traffico dati eseguito al termine del bundle previsto dall'opzione TIM Stati Uniti avvenuto in data 11/5/2025.

Di seguito gli sms di alert inviati da TIM al cellulare dell'utente per il mese di maggio 2025 cui la predetta fattura si riferisce.

Preme ribadire ancora che le fatture precedenti non sono mai state reclamate entro il termine di scadenza delle stesse così come previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento (doc.n.7).

In assenza di contestazioni, quindi, le fatture si intendono accettate da parte dell'utente. Va richiamata, in proposito, una pronuncia del Corecom Puglia (Delibera n. 22/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di

definizione, che: “la richiesta di storno/rimborso della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell’utente sporgere reclamo onde consentire all’Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate”. Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo, il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l’utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza n. 12054/12 ed il Tribunale di Roma con la sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate. Va menzionata, inoltre, la Delibera Agcom n. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che “non avendo l’utente mai inviato alcun reclamo all’operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell’esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture”. Si riafferma, quindi, che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro, assume un peso dirimente ai fini dell’accoglimento delle istanze.

Con espresso riferimento al traffico dati roaming, si rileva inoltre che TIM, in forza di quanto previsto dall’art.123,c.1 del dlgs 196/2003 non essendoci stato apposito reclamo, non ha avuto la possibilità di salvare il dettaglio degli sms inviati ed il traffico telefonico.

A tale proposito, l’Agcom, con la determina n.49/15/DIT, in aderenza a quanto disposto dall’art.123 del Codice della Privacy, ha chiaramente statuito che “gli operatori telefonici in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all’ultimo semestre e pertanto, dovendo consentire agli stessi l’esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo”.

Tim ha pertanto disponibile il dettaglio degli sms inviati nel mese di febbraio 2025 relativo alla fattura di Marzo 2025 (doc.n.8) in cui TIM ha addebitato la somma di € 140,00 + iva a titolo di Roaming Daily Base Extra Ue (4 gettoni addebitati dopo che in data 12.2.2025 l’istante ha terminato il bundle previsto nell’opzione TIM Stati Uniti):

Le fatture precedenti, per le motivazioni sopra esposte non potranno dunque essere prese in considerazione.

Si conferma altresì la correttezza delle autoricariche effettuate dall’utente e addebitate da TIM.

Alla luce di quanto esposto si conferma pertanto la correttezza dell'operato di TIM e si rileva che l'istante ha maturato un insoluto di € 1.751,25 dovuto al mancato pagamento delle seguenti fatture anche per importi non oggetto di contestazione.

Tutto ciò premesso, Tim SpA come sopra rappresentata e difesa CHIEDE che l'istanza venga rigettata in quanto infondata in fatto e in diritto.

3. Replica dell'istante

“L'utente in data 13 novembre 2023 ha sottoscritto con l'operatore contratto business avente ad oggetto l'attivazione della linea mobile [REDACTED] con il seguente profilo tariffario (doc. 02 Tim):

In data 3 agosto 2024 l'utente ha poi attivato l'opzione “Tim Stati Uniti”, necessaria per lo svolgimento della propria attività all'estero.

2. L'OGGETTO DEL CONTENZIOSO

Tornato in Italia a seguito di un periodo all'estero (periodo durante il quale il ciclo di fatturazione della società (ed i relativi pagamenti) è stato seguito unicamente dal personale amministrativo della società), il legale rappresentante della [REDACTED] ha avuto modo di appurare gli elevati costi fatturati da TIM in relazione all'utenza sopra menzionata.

Ha così provveduto a verificare (tramite i contatti con il call center) e contestare (a mezzo dei reclami in atti) la fatturazione operata da Tim.

In particolare, la verifica della sussistenza dell'attivazione dell'opzione “Tim Stati Uniti” ha evidenziato la presenza di una grave anomalia, in quanto:

- in data 21 maggio 2025 ore 18:37 l'operatore call center confermava che da sistema Tim l'opzione “Tim Stati Uniti” non risultava presente, nonostante fosse stata attivata dall'utente in data 3 agosto 2024;
- nella notte del 22 maggio 2025 detta opzione è poi “riapparsa” nell'Area Clienti Tim intestata all'utente... nonostante fosse stata attivata il 3 agosto 2024 (vedasi reclamo del 22 maggio 2025):
- dalla verifica operata dall'utente risultavano consumi imputati al piano “Flat Daily Ricaricabile” ed al piano “Roaming Daily Base Extra EU”, entrambi piani mai richiesti dall'utente e tanto meno mai discussi e concordati con l'operatore: Si ritiene quindi che a causa di tale anomalia, nel periodo in contestazione il traffico dati e voce effettuato dall'utente non sia mai stato computato (e conseguentemente fatturato) nell'opzione (attivata dall'utente ma non risultante dal sistema, per esclusiva responsabilità del'operatore) “Tim Stati Uniti”, bensì fatto rientrare nel piano

tariffario “Roaming Daily Base Extra EU”, molto più impegnativo a livello di costi a carico dell’utente a fronte di un traffico dati assai limitato (pochi MB).

La conferma di quanto sopra la si rinviene nelle fatture dell’operatore che, a partire da agosto 2024, ha fatturato all’utente la tariffa “Roaming Daily Base Extra EU”, senza però che tale tariffa sia mai stata richiesta, discussa e/o concordata tra utente e operatore.

Nel contratto stipulato tra le parti (doc. 2 Tim), il piano “Roaming Daily Base Extra EU” non è previsto e le condizioni prodotte dall’operatore ai docc. 3 e 4 (che citano espressamente tale piano), non sono mai state fornite e/o discusse con l’utente.

Controparte non ha, in ogni caso, provato l’accettazione dell’attivazione di tale piano tariffario da parte dell’utente.

E nemmeno l’utente ha mai ricevuto, sempre in relazione al maturare giornaliero dei “gettoni” di traffico relativi al piano in contestazione, alcun tipo di avviso, né via SMS, né via email o altro (e controparte non ha fornito prove in tal senso, come si vedrà al paragrafo che segue).

3. I NUMEROSI RECLAMI FORMULATI DALL’UTENTE

Già nel mese di maggio 2025 l’utente ha contestato, ripetutamente, all’operatore l’attivazione della tariffa “Roaming Daily Base Extra EU” non richiesta e comunque ne ha richiesto la tempestiva disattivazione.

E’ stato peraltro aperto, tramite call center, il ticket n. 7-8588 [REDACTED], nell’ambito del quale l’operatore ha riconosciuto l’anomalia, ammettendo tuttavia di non potervi porre rimedio direttamente.

Tutti i reclami scritti (prodotti nel presente procedimento) non sono mai stati riscontrati fattivamente dall’operatore:

- o sono stati ignorati;
- o sono stati riscontrati con risposte “ciclostile”.

Dopo i ripetuti solleciti, la tariffa “Roaming Daily Base Extra EU” è stata cessata in data 26 giugno 2025.

Nonostante questo l’utente ha dovuto sborsare € 2.601,00 per un servizio mai richiesto.

4. LE DIFESE DELL’OPERATORE E MANCATO ASSOLVIMENTO DELL’ONERE DELLA PROVA

L’operatore giustifica la propria condotta affermando che:

- l'attivazione dell'opzione "Roaming Paesi Extra UE" sarebbe prevista di "default" dal contratto;

- la sottoscrizione del contratto da parte di ██████████ avrebbe comportato l'accettazione de "le condizioni economiche e tariffarie dei profili contrattuali prescelti" (pag. 2 memoria operatore);

██████████ non ha mai reclamato alcunché sino al maggio 2025 e che le fatture emesse da Tim prima di tale periodo sarebbero quindi da considerarsi "accettate" tacitamente dall'utente in assenza di contestazione; •

gli addebiti in contestazione sarebbero legittimi in quanto relativi ai "gettoni" previsti dal piano "Roaming Daily Base Extra UE", stanziati all'esaurimento del bundle dati previsto dall'opzione Tim Stati Uniti;

- a sostegno delle sue affermazioni inserisce nel testo della sua memoria schermate (a dire il vero scarsamente leggibili) dei presunti sms di avviso al cliente di superamento della soglia tariffaria, relativi tuttavia ai soli mesi di febbraio, aprile e maggio 2025)

Quanto sopra non permette di comprendere, né tanto meno di giustificare, l'operato di Tim nella vicenda oggi in discussione.

L'ATTIVAZIONE DELL'OPZIONE "ROAMING PAESI EXTRA UE" SAREBBE PREVISTA DI "DEFAULT" DAL CONTRATTO

Tale affermazione stride con il principio di buona fede da osservare nella fase delle trattative e della stipula di un accordo (art. 1337 cc).

Nel caso di specie infatti, in sede di stipula del contratto:

- non è stata fornita all'utente copia delle condizioni generali e tariffarie prodotte sub docc. 3 e 4;

- non è mai stata instaurata alcuna trattativa in ordine a un profilo tariffario secondario che sarebbe subentrato in caso di mancata attuazione del primo;

- e nemmeno è stata fornita da Tim la prova dell'intervenuta "approvazione" specifica della clausola che – come affermato dallo stesso operatore – prevede l'attivazione di "default" del piano "Roaming Paesi Extra UE" e quindi può rientrare nell'alveo delle clausole vessatorie in quanto viene imposta l'attivazione di tale piano (a condizioni economiche peraltro assai gravose: 35 €/giornalieri) e non può essere disattivato.

In ogni caso, in caso di applicazione di piani tariffari attivabili di "default" è previsto un preciso onere di trasparenza che nel caso di specie l'operatore non ha ottemperato (cfr. Delibera n. 23/24/CONS e n. 106/25/CONS che aggiorna le regole sulla trasparenza, estendendo l'obbligo di informazione anche alle offerte riservate e prevedendo che tutti i clienti debbano ricevere informazioni chiare sulle condizioni

contrattuali, comprese quelle relative ai piani di default e sulle procedure per la loro modifica).

Si ritiene quindi che l'operatore oggi non possa "giustificare" il proprio operato senza avere provato quanto meno un'informativa specifica in relazione all'approvazione dell'attivazione di tale servizio.

██████████ NON HA MAI RECLAMATO ALCUNCHÉ SINO AL MAGGIO 2025, PERTANTO LE FATTURE PRECEDENTI SAREBBERO DA CONSIDERARSI TACITAMENTE APPROVATE

Come affermato in pressoché ciascuno dei reclami prodotti in contenzioso, le fatture precedenti non sono state contestate subito solamente in quanto il personale addetto alla contabilità dell'azienda ha provveduto al pagamento senza indagare sulla natura degli importi fatturati.

Solo quando il legale rappresentante ha esaminato gli addebiti (importanti), ha scoperto che c'era evidentemente qualche anomalia, trattandosi di importi largamente superiori rispetto a quelli previsti in relazione all'utilizzo dell'opzione "Tim Stati Uniti".

La stessa delibera citata da Tim non può essere applicata nel caso di specie, in quanto l'utente ha in più occasioni contestato gli importi addebitati.

E nemmeno vale il ragionamento avverso secondo il quale la mancata tempestiva contestazione delle fatture ne comporterebbe una conseguente tacita accettazione. Non risulta essere maturato un termine prescrizione in tal senso, per cui resta il pieno diritto dell'utente di contestare l'errata fatturazione dell'operatore.

CIRCA I "GETTONI" PREVISTI DAL PIANO "ROAMING DAILY BASE EXTRA UE"

Circa l'avviso del superamento delle soglie di traffico si rileva quanto segue:

- l'utente non ha mai ricevuto sms (o qualunque altro tipo di comunicazione) relativi al superamento delle soglie di traffico dati;
- l'operatore si è limitato a inserire nel corpo della propria memoria difensiva delle schermate (peraltro poco leggibili) relative alla presunta (e comunque contestata) trasmissione di sms relativi al superamento delle soglie di traffico solamente in relazione ai mesi di febbraio, aprile e maggio 2025).

Si contesta quindi che mai siano stati trasmessi all'utente avvisi di superamento della soglia di traffico. E, in ogni caso, si contesta quanto meno la mancata trasmissione degli avvisi per tutte le mensilità non documentate da controparte e quindi:

- agosto 2024;

- settembre 2024;
- ottobre 2024;
- novembre 2024;
- dicembre 2024;
- gennaio 2025;
- marzo 2025;
- giugno 2025 (il piano è stato disattivato in data 23 giugno 2025).

Come noto, la prassi regolatoria AGCOM prevede tipicamente una soglia di importo, alla cui prossimità l'operatore deve inviare un SMS di alert che informi del raggiungimento della soglia, del traffico residuo e di cosa accade in caso di prosecuzione. In più provvedimenti Co.Re.Com. è ribadito che l'operatore deve non solo avvisare del superamento della soglia, ma anche dell'intenzione di interrompere il servizio o del passaggio ad altra tariffa, sicché la mancanza di tali avvisi viene spesso valorizzata per contestare gli addebiti extra soglia (Delibere Agcom 237/23/CONS1, 326/10/CONS, 308/23/CONS).

1 "Al riguardo, l'Autorità, già con la delibera n. 326/10/CONS, ha adottato una serie di disposizioni a tutela dell'utenza in materia di trasparenza delle condizioni economiche che operano dopo il superamento del plafond di traffico dati previsto dal piano tariffario. Tali misure prevedono che gli operatori di rete mobile rendano disponibili gratuitamente, ai propri clienti, sistemi di allerta al fine di avvisarli tempestivamente tramite un SMS, un messaggio di posta elettronica o un pop up, dell'esaurimento del plafond del traffico dati con tariffa forfettaria o del credito telefonico disponibile.

Qualora il cliente non abbia dato, anticipatamente e per iscritto, indicazioni diverse, l'operatore dovrà far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile risultino interamente consumati, avvisando contestualmente l'utente di tale sospensione.

Nello specifico, l'art. 2 (Sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile) prevede che:

1. Gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo:

- a) del raggiungimento della soglia;
- b) del traffico residuo disponibile;
- c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond.

2. Qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso, che non può, quindi, essere tacito o presunto.

3. Gli operatori mobili pongono in essere modalità facilmente comprensibili e riscontrabili per la notifica del messaggio di allerta di cui al comma 1 al terminale di telefonia mobile o altra apparecchiatura indicata a scelta dal cliente, tra le quali almeno un SMS o un messaggio di posta.

Nel caso di specie l'operatore non ha mai avvisato [REDACTED] né dell'attivazione del piano "Roaming Paesi Extra UE", né tanto meno del presunto esaurimento del bundle previsto dall'opzione "Tim Stati Uniti".

E nemmeno in questa sede ne ha fornito prova, in quanto:

non ha provato l'accettazione dell'utente circa l'attivazione del piano "Roaming Paesi Extra UE", e nemmeno ha fornito prova di averlo avvisato circa l'esaurimento del bundle previsto dall'opzione "Tim Stati Uniti" (le schermate prodotte sono poco leggibili e riguardano solo 3 mesi rispetto all'intero ciclo di fatturazione agosto 2024-giugno 2025).

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere respinte come di seguito precisato.

Per ciò che riguarda le seguenti richieste addotte da parte istante di un:

- *“Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti - storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione”*

- - *“Storno totale di tutte le fatture emesse con gli addebiti sopra descritti e di Riaccredito di tutti gli importi indebitamente percepiti a fronte di fatture con tali importi non riconosciute come congrui rispetto alle condizioni contrattuali attivate”*

esse devono essere rigettate per le motivazioni che di seguito verranno esposte.

La parte istante risultava essere intestataria di un contratto multibusiness (allegato agli atti), cessato in data 22/10/2025 (come da Memorie dell'operatore) su richiesta del cliente, di cui faceva parte la linea mobile oggetto di doglianza n. [REDACTED] attivata con profilo tariffario CRASH 5 G UNLIMITED ricaricabile, ad un canone mensile di € 13,99, come si evince dalle Condizioni Generali di Contratto sottoscritte e accettate dall'utente in data 13/11/2023.

Nel presente procedimento, l'istante contesta all'operatore TIM l'addebito a titolo di gettoni Roaming Daily Base Extra UE per il traffico (riferito alla linea mobile n. [REDACTED] genericamente *“a partire da agosto 2024”*, affermando nella descrizione dei fatti, di aver attivato in data 3/08/2024 l'opzione *“TIM Stati Uniti”* regolarmente fatturata e che a partire dal periodo di agosto 2024 TIM ha addebitato in automatico la tariffa *«Roaming Daily Base Extra EU»* (35 €/giorno), *“non richiesta né disattivabile”*.

Come affermato testualmente dall'operatore e comprovato dal Profilo Commerciale dell'Offerta – Crash 5G Unlimited 13,99 – Ricaricabile [...] *il predetto profilo tariffario prevede di default l'attivazione dell'opzione ROAMING PAESI EXTRA UE in base alla quale al primo evento di traffico fonia e/o SMS e/o dati (prima telefonata effettuata e/o ricevuta, primo SMS effettuato e/o primo evento di traffico dati), si attiva automaticamente un gettone giornaliero di un importo pari a 35€ per linea, composto da 30 minuti di chiamate originate in roaming Extra UE, 30 minuti di chiamate ricevute in roaming Extra UE, 60 SMS in roaming Extra UE e 60 MB di traffico dati in roaming Extra UE, utilizzabile entro le ore 23.59 del medesimo giorno di validità.*

Qualora nei giorni successivi sulla linea si verifichi un nuovo evento di traffico in roaming si attiverà un nuovo Gettone ed il Cliente avrà quindi a disposizione nuovi contenuti fino alle ore 23.59 di ciascun giorno di validità del Gettone medesimo

Si precisa che l'utente al momento della sottoscrizione del contratto ha dichiarato di aver preso conoscenza e di aver accettato le condizioni economiche e tariffarie dei profili contrattuali prescelti e pertanto non si tratta di attivazione di un servizio non richiesto ed alcun indennizzo è dovuto a parte istante, tanto più che Hinnovia srl non ha mai reclamato alcunché sino al maggio 2025 ovvero sino al ricevimento della fattura 7X02111951 del 10.5.2025 [...]

Come indicato da TIM in data 28/5/2025 in riscontro all'utente, *“dalle verifiche eseguite, è emerso che i 9 gettoni Roaming Daily Base Extra Ue per un importo di €*

315,00 + iva sono stati addebitati per traffico dati eseguito al termine del bundle previsto dall'opzione TIM Stati Uniti avvenuto in data 22/4/2025”.

L'operatore, a comprova di quanto affermato, allega in memoria oltre al contratto sottoscritto dal cliente (Proposta di Attivazione - Offerta/Profilo Commerciale), anche gli sms alert informativi inviati all'utente, per ogni avviso inviato da TIM rispetto all'esaurimento dei MB giornalieri di traffico inclusi nell'offerta Tim Stati Uniti, relativamente ai giorni riferiti a febbraio/marzo/aprile 2025.

L'operatore ha regolarmente applicato all'utente, nel caso di superamento del bundle previsto dall'offerta “TIM Stati Uniti”, i gettoni Roaming Daily Base Extra Ue, come previsto dalle condizioni contrattuali previste dal piano CRASH 5 G UNLIMITED, e accettate in sede di sottoscrizione.

In base a quanto sopra elencato, ne consegue che la richiesta di un indennizzo per “profili tariffari non richiesti” non può essere accolta unitamente, alla richiesta di *“storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione”* e di contestuale *“Storno totale di tutte le fatture emesse con gli addebiti sopra descritti e di Riaccredito di tutti gli importi indebitamente percepiti a fronte di fatture con tali importi non riconosciute come congrui rispetto alle condizioni contrattuali attivate”*.

E' doveroso altresì sottolineare che il ricorrente a comprova di quanto affermato ha allegato unicamente due reclami inviati a mezzo pec, in data 21/05/2025 e in data 22/05/2025, senza documentare altre segnalazioni precedenti. Non vengono altresì allegate le fatture contestate di cui richiede il rimborso.

Si richiama, a tal fine, quanto disposto dall'art. 2697 del Codice Civile in materia di onere della prova: *“Chi vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento.”*

DELIBERA

Articolo 1

1. Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, in merito all'istanza avanzata da [REDACTED] il Comitato delibera il RIGETTO dell'istanza come sopra specificato;

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

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL SEGRETARIO
Dott. Iosé F. Scanu



IOSE'
FAUSTO
SCANU
27.03.2026
12:10:06
GMT+01:00

IL PRESIDENTE
Dott. Manfredi Maglio



Firmato digitalmente da:
Maglio Manfredi
Firmato il 27/03/2026 11:27
Seriale Certificato: 5918212
Valido dal 17/03/2026 al 17/03/2029
InfoCamere Qualified Electronic Signature CA