

DETERMINA 3 Fascicolo n. GU14/792325/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[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;

VISTA la Delibera n. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi", articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: "La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...);

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom" e succ. modif. e int.;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria" sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], del 19/11/2025 acquisita con protocollo n. 0296040 del 19/11/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante ha rappresentato in ricorso: "alla data del 19 novembre 2025 si riscontra la seguente situazione nonostante siano passati quasi 6 mesi: Impossibile utilizzo della linea telefonica. Addebiti non riconosciuti e mai rimborsati. Trasferimento di chiamata a numero sconosciuto e non autorizzato. Passaggio unilaterale a rete [REDACTED] con decadimento ulteriore della qualità della rete". In base a tale premessa, ha chiesto: 1. risoluzione dei problemi tecnici voce e dati; 2. rimborso totale credito telefonico; 3. risarcimento danno così

come previsto dalla normativa vigente. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti euro .3000,00. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, promosso dal ricorrente, si è concluso con esito negativo, come risulta dal verbale del 17 novembre 2025, a causa della mancata comparizione della parte convenuta.

In via preliminare, si osserva che la memoria depositata dall'operatore è pervenuta oltre i termini stabiliti dall'art. 16 del Regolamento AGCOM n. 203/18/CONS e ss.mm.ii per la presentazione delle deduzioni difensive. Come chiarito dalla prassi consolidata dei Corecom, una memoria tardiva non può assumere rilievo ai fini del contraddittorio né può introdurre eccezioni o deduzioni non formulate nei termini; essa può essere utilizzata unicamente quale ricostruzione dei fatti secondo la prospettazione dell'operatore, senza effetti sul riparto degli oneri probatori. Alla luce di ciò, si riporta sinteticamente, a fini meramente ricostruttivi, quanto rappresentato dall'operatore. Nelle proprie eccezioni preliminari, l'operatore rileva che eventuali richieste dell'istante non coincidenti con quelle formulate nella precedente fase conciliativa sarebbero, a suo dire, improcedibili, non essendo stato assolto l'onere del previo esperimento del tentativo obbligatorio. Pur sollevando tali eccezioni, l'operatore procede comunque a esporre la propria versione dei fatti. Sotto il profilo tecnico, l'operatore afferma che dalle verifiche interne sarebbe emerso che l'utenza presentava un credito residuo anomalo e un volume di traffico ritenuto non compatibile con un'utenza privata. Inoltre, la presenza di molteplici attivazioni del trasferimento di chiamata "se non raggiungibile" avrebbe comportato l'erosione del credito. L'operatore sostiene che l'utente sarebbe stato informato, già nel mese di settembre, della causa delle decurtazioni e che non avrebbe provveduto autonomamente alla disattivazione del servizio. Viene aggiunto che, essendo l'utenza priva di un'offerta attiva, ogni consumo sarebbe stato correttamente tariffato a consumo. L'operatore segnala quindi che, in seguito alla segnalazione del 9 ottobre 2025, sarebbe stato aperto un ticket tecnico a causa dell'impossibilità di disattivare lo STC, problematica risolta mediante intervento del reparto IT. In tale occasione l'operatore avrebbe riconosciuto un rimborso pari a € 70, ritenuto congruo a compensare la mancata disattivazione tecnica iniziale. A fronte della persistenza delle doglianze dell'utente, l'operatore riferisce di aver effettuato nuove verifiche tecniche, dichiarate tutte con esito regolare e non indicative di malfunzionamenti della rete voce. L'operatore descrive una serie di prove effettuate tra il 4 e il 12 novembre 2025, nelle quali la linea sarebbe risultata raggiungibile e perfettamente funzionante. Anche le verifiche più recenti, risalenti a febbraio 2026, avrebbero evidenziato un'unica chiamata non andata a buon fine, qualificata dall'operatore come evento occasionale e non riproducibile. In conclusione, l'operatore sostiene che non siano mai stati riscontrati disservizi di fonia e che l'unico inconveniente verificatosi — l'impossibilità iniziale di disattivare il trasferimento — sia stato già ristorato tramite il rimborso riconosciuto. Per tali ragioni, e ritenendo il proprio operato conforme alla disciplina AGCOM in materia di indennizzi e alle disposizioni regolamentari vigenti, l'operatore conclude chiedendo il rigetto integrale del ricorso, reputando infondate le pretese dell'istante sia in fatto che in diritto. Come già rilevato in premessa, la suddetta memoria, presentata tardivamente, resta acquisita agli atti unicamente quale esposizione dei fatti secondo la parte resistente, senza incidenza sulla regolarità della fase istruttoria né sull'ammissibilità delle eccezioni dedotte. L'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS ss.mm.ii., parecchie memorie di replica, con cui ha contestato ex adverso quanto dedotto ed affermato dalla parte resistente. In data 24 marzo 2026, questo Ufficio ha fissato l'udienza di discussione al fine di acquisire elementi utili alla definizione della controversia. Nel corso dell'udienza, l'utente ha insistito nelle richieste già formulate nell'atto introduttivo, mentre il rappresentante legale dell'operatore ha richiamato le argomentazioni contenute nella memoria difensiva, sebbene depositata tardivamente. All'esito dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto dal Responsabile del procedimento per la decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, nei limiti e con le precisazioni esposte nel presente provvedimento. La decisione scaturisce da una valutazione sistematica e coerente degli atti e dei documenti prodotti dalle parti, nonché dall'analisi delle rispettive allegazioni, svolta nel rispetto degli oneri probatori che la normativa di settore pone a carico dei soggetti coinvolti. In via preliminare, prima ancora di affrontare il merito delle specifiche doglianze, è necessario procedere alla corretta qualificazione giuridica della domanda formulata dall'utente, il quale ha richiesto, tra l'altro, il risarcimento del danno. Tale richiesta, così come articolata, esula dalle competenze del Corecom., poiché — come chiarito dall'art. 20, comma 4, del Regolamento AGCOM n. 203/18/CONS — il Corecom è legittimato unicamente a disporre rimborsi, storni e indennizzi, e non può pronunciarsi su domande strettamente risarcitorie in senso civilistico. Tuttavia, giova richiamare quanto previsto dalle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni

elettroniche”, approvate con Delibera AGCOM n. 276/13/CONS, secondo cui l’Autorità - e, per delega, i Corecom - devono interpretare le domande delle parti secondo il loro significato più logico e coerente rispetto alla controversia dedotta. In applicazione di tale principio, la domanda dell’istante qualificata come “risarcitoria” deve essere intesa, per la parte di competenza del Corecom, come volta a ottenere la liquidazione degli indennizzi previsti dal Regolamento indennizzi AGCOM, qualora ricorrano i presupposti normativi. Tale interpretazione consente di ricondurre la pretesa dell’istante al perimetro delle competenze del Corecom, consentendo una corretta valutazione della vicenda alla luce della normativa regolamentare applicabile e degli orientamenti consolidati dell’Autorità. Dall’esame congiunto dell’istanza introduttiva e della documentazione in atti, si ritiene necessario premettere che la memoria difensiva dell’operatore, pur acquisita, è stata depositata tardivamente rispetto ai termini previsti dall’art. 16 del Regolamento AGCOM n. 203/18/CONS. Tale circostanza ne limita l’utilizzabilità alla sola ricostruzione dei fatti secondo la prospettazione dell’operatore, senza rilevanza ai fini del contraddittorio e senza possibilità di sanare decadenze istruttorie. Passando al merito, l’istante ha fin dall’origine individuato la causa del disservizio voce nell’attivazione automatica e non richiesta del servizio di trasferimento di chiamata (STC), circostanza che ha impedito all’utente di ricevere chiamate. Tale ricostruzione è stata confermata dagli atti, che mostrano come il trasferimento fosse effettivamente attivo senza che l’utente lo avesse richiesto, e come la disattivazione risultasse impossibile a causa di un’anomalia tecnica riconosciuta dallo stesso operatore. È utile premettere che il Servizio di Trasferimento di Chiamata (STC) costituisce un servizio supplementare di rete, dotato di autonoma rilevanza tecnica e direttamente incidente sulla reperibilità dell’utente e sulla funzionalità del servizio voce. La sua attivazione comporta infatti la deviazione automatica delle chiamate verso altra numerazione, con effetto immediato sulla fruizione del servizio telefonico principale. In presenza di attivazione non richiesta del STC, ricorre integralmente la fattispecie prevista dall’art. 9, comma 1, del Regolamento indennizzi (Delibera AGCOM 347/18/CONS), che disciplina le attivazioni non richieste di servizi e prevede un indennizzo pari a 5 euro per ciascun giorno di attivazione indebita. Tale impostazione trova riscontro in orientamenti consolidati dei Corecom, i quali affermano in modo univoco che qualsiasi servizio di rete attivato in assenza di un consenso consapevole dell’utente ricade nella disciplina dell’art. 9 e deve essere indennizzato secondo i criteri previsti dal Regolamento indennizzi (Delibera Corecom Toscana n. 55/2021 e Delibera Corecom Marche n. 12/2021). Tali pronunce esprimono un principio generale di carattere sistematico: ogni servizio attivato senza consenso rientra nell’art. 9 del Regolamento indennizzi. La stessa logica si applica coerentemente al STC, data la sua autonoma rilevanza tecnica e la sua incidenza sulla funzionalità del servizio voce. Occorre inoltre affrontare la questione del preteso malfunzionamento del servizio voce. Come correttamente emerge dall’istanza di provvedimento temporaneo GU5, il disservizio voce coincide integralmente con l’attivazione del trasferimento di chiamata non richiesto e ne rappresenta un effetto immediato e diretto, non un autonomo guasto della rete. La mancata ricezione delle chiamate è infatti un risultato fisiologico del trasferimento di chiamata attivo verso terzi, non un’interruzione o una degradazione del servizio voce imputabile alla rete dell’operatore. In casi come questo, la giurisprudenza Corecom applica il principio di assorbimento, secondo cui, quando un’unica condotta dell’operatore è causa di molteplici effetti pregiudizievoli, la fattispecie principale indennizzabile assorbe le conseguenze ulteriori, impedendo duplicazioni di indennizzo per il medesimo fatto generatore. Tale principio è stato ribadito, tra l’altro, nella Delibera del Corecom Lazio n. 475/2023 e in quella del Corecom Marche n. 12/2023, nelle quali è stata evidenziata l’esigenza di evitare la sovrapposizione degli indennizzi quando una pluralità di disservizi trae origine da un’unica causa. Nel caso concreto, il pregiudizio voce non è altro che l’effetto del STC attivato senza consenso. Poiché la fattispecie principale — attivazione non richiesta del servizio — è già integralmente indennizzata ex art. 9 del Regolamento 347/18/CONS, non può essere riconosciuto un ulteriore indennizzo per malfunzionamento voce, che rappresenterebbe una illegittima duplicazione. Quanto al presunto disservizio del traffico dati, esso non è stato dimostrato dall’istante, il quale non ha fornito riscontri tecnici, allegazioni circostanziate o elementi oggettivi idonei a classificare la doglianza nelle fattispecie indennizzabili. L’operatore ne ha negato l’esistenza, e dagli atti non emerge alcuna evidenza che consenta di riconoscere un indennizzo per la componente dati. Analogamente infondata è la doglianza relativa al presunto “passaggio a rete [REDACTED]”, priva di prova e smentita dall’operatore in udienza, il quale ha confermato che l’utenza è sempre rimasta servita da Kena Mobile. Infine, il credito eroso deve essere rimborsato integralmente, poiché è direttamente riferibile all’attivazione del servizio non richiesto. Tale conclusione è conforme alla giurisprudenza consolidata, secondo cui, in assenza di volontà dell’utente e in presenza di funzionalità attivate indebitamente, tutti gli addebiti devono essere integralmente restituiti, salva detrazione degli importi eventualmente già riconosciuti. In sintesi, risulta pienamente provato il disservizio riconducibile all’attivazione non richiesta del STC e alla successiva mancata possibilità di disattivazione;

non risultano invece provati né un disservizio autonomo sulla fonia, né un disservizio sul traffico dati, né la presunta migrazione dell'utenza verso altre reti. Ai fini della corretta determinazione del periodo rilevante per la liquidazione dell'indennizzo previsto dall'art. 9 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, occorre svolgere una puntualizzazione in ordine alla decorrenza degli effetti giuridici della contestazione formulata dall'utente. Dall'analisi dell'istanza di conciliazione — che nel caso di specie coincide con l'istanza di provvedimento temporaneo (GU5) del 7 ottobre 2025 — nonché dell'istanza di definizione GU14, emerge infatti che l'istante non ha presentato reclami rituali antecedenti idonei a far decorrere il computo dell'indennizzo. L'utente fa unicamente riferimento a un presunto reclamo telefonico inoltrato il 3 giugno 2025 tramite call center. Tuttavia, tale indicazione è priva di qualsivoglia elemento minimo di tracciabilità, non essendo indicato: il numero di operatore, un codice reclamo, il riferimento a un ticket tecnico, oppure un riscontro scritto, né alcuna attestazione documentale. Secondo la costante prassi interpretativa dei Corecom, un reclamo telefonico è idoneo a produrre effetti nel procedimento solo se assistito da elementi oggettivi di verificabilità, ossia se risulta tracciabile, documentato e riconducibile a una manifestazione di volontà certa e inequivocabile dell'utente. In mancanza di tali requisiti, il reclamo non può considerarsi valido, né può costituire dies a quo per la decorrenza degli indennizzi. Ne deriva che il presunto reclamo del 3 giugno — privo di riscontro e non verificabile — non è idoneo a introdurre validamente la contestazione del disservizio, né a determinare l'inizio del periodo indennizzabile. Pertanto, ai fini della quantificazione dell'indennizzo ex art. 9, comma 1, del Regolamento 347/18/CONS, occorre fare esclusivo riferimento alla prima manifestazione formale e rituale della doglianza: l'istanza di conciliazione/istanza cautelare (GU5) del 7 ottobre 2025, che segna l'effettivo avvio del procedimento e la prima contestazione opponibile all'operatore secondo le modalità previste dal sistema regolamentare. Conseguentemente, il periodo indennizzabile decorre: dal 7 ottobre 2025 data di presentazione del UG e GU5, fino alla data di deposito dell'istanza di definizione (GU14), quale unico arco temporale certo, documentato e idoneo a fondare il riconoscimento dell'indennizzo previsto dalla normativa di settore. Il periodo utile ai fini del calcolo dell'indennizzo decorre dal 7 ottobre 2025 fino alla data di presentazione dell'istanza di definizione (19 novembre 2025), per un totale di 43 giorni. Applicando il parametro previsto dal Regolamento, pari a euro 5,00 per ciascun giorno di attivazione dei servizi non richiesti, l'indennizzo spettante risulta pari a euro 215,00 (duecentoquindici/00). L'istante ha altresì diritto, ai sensi dell'art. 9, comma 1, del Regolamento indennizzi, al rimborso del credito indebitamente eroso. Da tale importo deve essere detratta la somma di euro 70,00 (settanta/00), già rimborsata, con la conseguenza che l'importo residuo dovuto è pari a euro 161,74 (centosessantuno/74). Per tutto quanto sopra

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 19/11/2025, è tenuta a corrispondere, mediante bonifico bancario, in favore dell'istante, le seguenti somme, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia, come di seguito specificate: a) euro 215,00 (duecentoquindici/00), a titolo di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti; b) euro 161,74 (centosessantuno/74), rimborso del credito indebitamente eroso. Il pagamento delle somme complessivamente dovute dovrà essere effettuato entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla notifica del presente provvedimento.

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
Maurizio Priolo