

DETERMINA Fascicolo n. GU14/812720/2026**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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 l'istanza dell'utente XXX, del 12/02/2026 acquisita con protocollo n. 0054878 del 12/02/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: l'istante riferisce che, in data 19 dicembre 2025, veniva sospeso il servizio SMS in uscita relativo all'utenza mobile n. XXX, successivamente ripristinato in data 28 gennaio 2026. Lo stesso, rappresenta, altresì, che il disagio e lo stress subiti dovrebbero essere ristorati mediante la corresponsione di un iPhone di ultima generazione, successivamente quantificando tale richiesta nella somma di euro 300,00.

Posizione operatore: l'operatore eccepisce preliminarmente l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali domande non coincidenti con quelle formulate in sede di conciliazione e, nel merito, deduce la piena legittimità del proprio operato. Rappresenta che, nel mese di dicembre 2025, la SIM dell'istante ha generato un traffico SMS in uscita con caratteristiche di evidente anomalia, tale da giustificare, ai sensi delle Condizioni Generali di Contratto e della disciplina sull'uso corretto della SIM (Fair Use Policy), la sospensione cautelativa della sola direttrice SMS in uscita, mantenendo attivi i servizi voce, dati e SMS in entrata. Evidenzia, altresì, che il Regolamento AGCOM non contempla il riconoscimento di risarcimenti per danni morali o da stress.

Motivazione del provvedimento: alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza merita parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte. Preliminarmente, deve essere esaminata l'eccezione di inammissibilità e improcedibilità sollevata dall'operatore in ordine alle domande non coincidenti con quelle formulate nel precedente tentativo obbligatorio di conciliazione. Sul punto, è pacifico che l'oggetto della richiesta di definizione debba coincidere con quello già sottoposto al tentativo obbligatorio di conciliazione. Diversamente si consentirebbe, in pratica, di eludere il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per

le questioni nuove. L'art. 14 del Regolamento di cui alla delibera AGCOM n. 203/18/CONS circoscrive, infatti, l'oggetto del procedimento di definizione alle domande già formulate nella fase conciliativa. Nel caso di specie, dall'esame degli atti risulta che nel procedimento di conciliazione (UG n. 803816/2026) l'istante aveva richiesto il ripristino del servizio e il riconoscimento di un indennizzo pari ad euro 100,00. Solo nel successivo formulario GU14 l'utente ha rappresentato che il disagio subito avrebbe potuto essere ristorato mediante la corresponsione di un iPhone di ultima generazione, successivamente quantificando tale richiesta nella somma di euro 300,00. Ne consegue che l'oggetto della presente definizione resta circoscritto alle sole domande formulate dall'istante nel procedimento di conciliazione, non potendo essere esaminate le ulteriori pretese introdotte per la prima volta nel procedimento di definizione. Con riferimento alla domanda di indennizzo formulata in sede conciliativa, dagli atti del procedimento risulta che il servizio SMS in uscita relativo all'utenza n. XXX è rimasto sospeso dal 19 dicembre 2025 al 27 gennaio 2026, essendo stato ripristinato in data 28 gennaio 2026. Il disservizio ha riguardato esclusivamente la direttrice SMS in uscita, permanendo regolarmente attivi i servizi voce, dati e SMS in entrata. L'operatore ha dedotto che la sospensione è stata disposta in via cautelativa a seguito del rilevamento di traffico SMS ritenuto anomalo, richiamando le Condizioni Generali di Contratto e producendo documentazione tecnica a sostegno delle proprie difese. Tuttavia, la documentazione acquisita agli atti, pur attestando il rilevamento di traffico ritenuto anomalo, non consente di verificare compiutamente i presupposti posti a fondamento della sospensione cautelativa del servizio, né risulta idonea ad escludere il riconoscimento dell'indennizzo previsto dal Regolamento nel caso di specie. La fattispecie integra, pertanto, un'ipotesi di sospensione parziale del servizio, cui trova applicazione l'art. 5, comma 2, dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, il quale richiama l'art. 4, comma 3, del medesimo Regolamento, prevedendo un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di sospensione. Considerato che il disservizio si è protratto per complessivi quaranta giorni, dal 19 dicembre 2025 al 27 gennaio 2026, spetta all'istante un indennizzo pari ad euro 100,00.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/02/2026, è tenuta a corrispondere all'istante l'importo di euro 100,00, a titolo di indennizzo per la sospensione parziale del servizio, ai sensi dell'art. 5, comma 2, in combinato disposto con l'art. 4, comma 3, dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS. Per il resto, l'istanza è rigettata.

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
Vincenza Vassallo