

DETERMINA Fascicolo n. GU14/813773/2026**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 della società XXX, del 16/02/2026 acquisita con protocollo n. 0059009 del 16/02/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell'istante: L'Istante è titolare di un contratto di abbonamento telefonico Telecom Italia S.p.A. (ora TIM), denominato "Linea Valore +", relativo all'utenza sita in XXX, Via XXX. A partire dal 2016, TIM fatturava periodicamente la somma di € 5,00 a titolo di "corrispettivo annuo consegna elenchi telefonici", pertanto, l'Istante, non avendo mai autorizzato il servizio né mai ricevuto alcun elenco telefonico, nel marzo 2020, a mezzo contestazione telefonica, richiedeva la cessazione del servizio ed il rimborso di quanto illegittimamente sborsato. L'operatore TIM, tuttavia, disattendendo la richiesta di rimborso integrale (€ 20,00 per gli addebiti dal 2016 al 2020), erogava un rimborso parziale di soli € 5,00 nella fattura di giugno 2020. Ciononostante, l'operatore continuava ad addebitare la medesima voce nelle fatture successive, per un totale illegittimamente fatturato e incassato pari a € 45,00. In data 31.07.2025, l'Istante inviava un formale reclamo scritto a TIM per chiedere la cessazione degli addebiti e la restituzione del malto, senza tuttavia ottenere alcun riscontro. Sulla base di quanto dedotto, l'Istante chiedeva la restituzione di € 45,00 a titolo di rimborso per ripetizione di indebito oggettivo (art. 2033 c.c.), corrispondenti alle somme ingiustamente addebitate e incassate; € 350,00 a titolo di risarcimento del danno per pratica commerciale scorretta; € 180,76 a titolo di indennizzo per mancata/omessa restituzione delle somme sottratte ingiustamente, ai sensi della Carta dei Servizi TIM; € 300,00 a titolo di indennizzo per omessa risposta al reclamo scritto inviato il 31.07.2025.

Posizione dell'operatore: L'operatore, a mezzo memorie ritualmente depositate, eccepiva preliminarmente l'inammissibilità e/o improcedibilità delle richieste eventualmente inserite nel formulario che non figuravano già nell'istanza di conciliazione e ribadendo, nel merito della vicenda, la correttezza della condotta contrattuale

tenuta. Invero, assumeva l'operatore che l'utenza oggetto di istanza, migrava verso altro operatore in data 06/10/2019 con successivo rientro in TIM il 05/03/2020 (contratto sottoscritto il 03/02/2020 con verbal order). Gli addebiti per la consegna dell'elenco telefonico (2° bim. 2016, 1° bim. 2017, 2° bim. 2018, 2° bim. 2019, pertanto, erano da considerarsi assolutamente legittimi in quanto previsti dall'art. 23.4 delle Condizioni Generali di Contratto, che dispone l'aggiornamento annuale e l'addebito in fattura delle sole spese di recapito. Ciononostante, a seguito della segnalazione del 05/03/2020 per mancato recapito, TIM provvedeva ad accreditare in buona fede € 5,00 + IVA nella fattura del 3° bimestre 2020, nonché, a seguito della PEC inviata il 01/08/2025, disponeva un ulteriore rimborso di € 35,00 + IVA (pari a 7 addebiti), accreditato nella fattura di settembre 2025. In merito alla mancata risposta al reclamo del 31.07.2025, TIM affermava di aver riscontrato l'utente con lettera del 05/08/2025 (prot. C37278657), dunque entro il termine di 30 giorni previsto dall'art. 17.3 delle Condizioni Generali, sostenendo la regolarità della modalità di comunicazione impiegata. In data 04/08/2025, veniva attivato l'ordine di variazione "Codice No Emissione BCE", che bloccava definitivamente l'invio dell'elenco e i relativi addebiti futuri. Alla luce di tutto quanto sopra esposto, la TIM concludeva per il totale rigetto delle domande avanzate dall'utente.

Motivazione: Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Nel merito, valutati gli atti di causa, le memorie prodotte e la documentazione allegata dalle parti, si ritiene che la domanda dell'Istante sia parzialmente fondata e debba essere accolta nei limiti di seguito specificati. Il presente procedimento ha ad oggetto la contestazione formulata dall'Istante relativa all'illegittima fatturazione dei costi addebitati a titolo di "corrispettivo annuo consegna elenchi telefonici" sulla linea n. XXX, unitamente alle connesse pretese indennitarie e risarcitorie. Nel merito della fatturazione del servizio accessorio relativo alla consegna degli elenchi telefonici, occorre evidenziare che la condotta della stessa TIM S.p.A. assume valore dirimente. L'operatore, infatti, disponendo l'accredito a titolo di rimborso della somma di € 5,00 nella fattura del 3° bimestre 2020 e l'ulteriore storno di € 35,00 (+ IVA) a seguito del reclamo del 2025, ha sostanzialmente ed implicitamente riconosciuto l'infondatezza dell'addebito e la sussistenza del disservizio lamentato dall'utente. A ciò si aggiunga che la difesa di TIM, volta a giustificare la legittimità delle somme prelevate in virtù del c.d. verbal order stipulato in sede di rientro in fonia, appare del tutto priva di fondamento giuridico. Invero, posto che trattasi di un contratto concluso telefonicamente, appare opportuno ricordare che, per i contratti stipulati a distanza, gli operatori sono tenuti a rispettare le novità normative introdotte dal D. Lgs. 21 febbraio 2014 n. 21 al Codice del Consumo (D. Lgs. 6 settembre 2005 n. 206) in recepimento della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori. Tra le numerose modifiche apportate per regolare il rapporto tra imprese e consumatori, si prevedono significativi cambiamenti con riferimento ai requisiti formali per la conclusione dei contratti stipulati mediante l'uso del telefono. In particolare, non è più sufficiente che il compratore accetti verbalmente l'offerta formulatagli nel corso della conversazione con l'operatore, ma occorre che il documento contrattuale, reso in forma scritta o su supporto durevole, sia sottoscritto dal cliente a conferma del consenso già espresso attraverso il vocal order. Tale previsione comporta la necessità di ottenere la firma del consumatore o l'accettazione scritta dell'offerta affinché sorga il vincolo contrattuale a carico delle parti; in mancanza di questo requisito formale il contratto non può dirsi perfezionato. Ne consegue l'illegittimità originaria di tutti gli addebiti applicati a tale titolo per un ammontare totale di € 45,00. Considerato che TIM ha già provveduto al rimborso parziale dell'importo per complessivi € 40,00 (€ 5,00 nel 2020 ed € 35,00 nel 2025), a titolo di ripetizione di indebito residua in favore dell'Istante la somma di € 5,00 + IVA, della quale si dispone la restituzione. Si ritiene meritevole di accoglimento, altresì, la richiesta di indennizzo formulata dall'Istante per la mancata risposta al reclamo scritto inoltrato via PEC in data 31/07/2025. Sebbene l'operatore abbia sostenuto di aver inviato una nota di riscontro in data 05/08/2025 (prot. C37278657), TIM non ha fornito alcuna prova idonea attestante l'effettivo invio e la successiva ricezione di tale comunicazione da parte del destinatario o del suo legale (quale, ad esempio, ricevuta di consegna PEC o avviso di ricevimento postale). In assenza del soddisfacimento dell'onere probatorio posto a carico del gestore, il reclamo deve considerarsi a tutti gli effetti omesso nel riscontro. Per l'effetto, in conformità a quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS (Allegato A) e dalla Carta dei Servizi dell'operatore, viene riconosciuto all'Istante l'indennizzo nella misura massima ed equa pari ad € 300,00. In relazione alla richiesta avente ad oggetto l'indennizzo di € 180,76 per presunta "omessa restituzione di somme sottratte ingiustamente" deve essere rigettata in quanto infondata e duplicativa. L'Istante motiva tale pretesa richiamando le prescrizioni della Carta dei Servizi TIM; tuttavia, una lettura corretta della disciplina contrattuale invocata stabilisce che la somma massima di € 180,76 è normata ed erogata a titolo di ristoro per il "mancato rispetto dei tempi previsti nell'evasione dei reclami".

scritti” (calcolata per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo oltre i 30 giorni solari previsti per la risposta). L'importo di € 180,76 rappresenta, per l'appunto, il tetto massimo indennizzabile della medesima sanzione contrattuale per omesso/tardivo riscontro al reclamo, fattispecie che è stata già integralmente valutata e soddisfatta al precedente punto con l'attribuzione dell'indennizzo di € 300,00. Accogliere contemporaneamente tale ulteriore richiesta comporterebbe un'illegittima duplicazione dell'indennizzo per il medesimo fatto generatore (il ritardo/assenza di riscontro e gestione del reclamo). Deve infine essere dichiarata inammissibile la domanda volta ad ottenere il risarcimento del danno pari ad € 350,00 per presunta "pratica commerciale scorretta". Si evidenzia al riguardo che le pretese a titolo di risarcimento del danno (sia esso patrimoniale o morale) e le sanzioni per pratiche commerciali scorrette esulano dalle competenze dell'Autorità/Corecom in sede conciliativa e decisoria. Ai sensi dell'art. 2, comma 2, della Delibera AGCOM 347/18/CONS, il procedimento di risoluzione delle controversie dinanzi all'Autorità è circoscritto all'applicazione degli indennizzi stabiliti dalla regolamentazione di settore o dalle carte dei servizi, restando impregiudicato il diritto dell'utente di adire l'Autorità Giudiziaria ordinaria per l'accertamento dell'eventuale ed ulteriore danno risarcibile.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/02/2026, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo totale di euro 305,00 (trecentocinque/00 €), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e sino al saldo effettivo, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/ Bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo 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