

DELIBERA N. 13/2026

**XXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/798388/2025)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 25/03/2026;

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 “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’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, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre

2022, ed in particolare l'articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXXX del 15/12/2025 acquisita con protocollo n. 0323307 del 15/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXXXXXX, codice fiscale XXXXXXXXXXXXXXXX, quale titolare di un contratto di telefonia fissa con l'operatore TIM S.p.a., linea telefonica n. 08XXXX6720, rappresentato per delega dalla Sig.ra XXXXXX, mediante formulario UG/7827655/2025 del 29.10.2025, si rivolgeva al Co.re.com. della Basilicata, rappresentando che a far data dal 16 aprile 2025, dopo anni di fedeltà contrattuale con Tim, a causa di aumenti di prezzo, da parte di detta compagnia telefonica, decideva di passare ad altro operatore telefonico, nel caso di specie con Wind, ritenuto al momento del passaggio conveniente come offerta di prezzo. L'istante lamentava che l'operatore telefonico Tim nonostante il passaggio a Wind gli avesse recapitato una fattura per maggio 2025 nella quale gli venivano addebitati i costi di migrazione del numero telefonico nonché gli stessi costi telefonici addebitati da Wind per lo stesso periodo. Pertanto richiedeva: 1) Lo storno della fattura RT0421XXXX del luglio 2025; 2) Quantificazione rimborsi e/o indennizzi per € 68,00. Il tentativo di conciliazione viene esperito in data 09.12.2025 dinanzi al funzionario CO.RE.COM. Le parti, entrambe presenti, intervengono esponendo le loro ragioni. La procedura si conclude, come da verbale, con esito negativo. In data 15.12.2025, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, nella quale, chiedeva: 1) Lo storno della fattura n. RT0421XXXX del luglio 2025; 2) Quantificazione rimborsi e/o indennizzi per € 68,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.a. faceva pervenire la memoria difensiva, datata 28.01.2026, nella quale in via preliminare eccepiva "l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione" nel merito precisava che la migrazione dell'utenza del Sig. XXXXXX si era perfezionata solo in data 02/06/2025 e pertanto solo da tale data si è avuta la cessazione del rapporto contrattuale del Sig. XXXXXX con TIM; peraltro sottolineava che l'affermazione del Sig. XXXXXX di passaggio ad alto operatore dalla data del 16/04/2025 era sfornita di prova documentale; di conseguenza gli importi di cui alla fattura RT0421XXXX del luglio 2025 erano dovuti anche con riguardo al costo di cessazione dell'utenza telefonica.

La TIM S.p.a. in tale memoria ammetteva però che dal confronto delle due fatture prodotte dall'istante si rilevava una sovrapposizione di fatturazione limitata e circoscritta di rateo di canone nel periodo compreso tra il 26 maggio 2025 (data di inizio della fatturazione Wind) e il 2 giugno 2025, stimabile in € 11,12, quale quota di canone riferibile ai giorni di effettiva sovrapposizione tra i due operatori.

Pertanto, in considerazione di quanto sopra, concludeva chiedendo che l'importo dovuto alla società TIM dal Sig. XXXXXX nella fattura n. RT0421XXX del luglio 2025 fosse rideterminato in € 56,88.

3. 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 possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. L'eccezione preliminare formulata dall'operatore "d'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione" è infondata.

Difatti, dalla disamina delle due domande, emerge che l'istante ha rispettato la simmetria tra il contenuto della domanda di conciliazione e quello della successiva domanda definizione del procedimento.

Nel merito la presente controversia ha ad oggetto la richiesta parte del Sig. XXXXXXXX di storno della fattura TIM n. RT0421XXXX del luglio 2025 ritenuta illegittima in quanto a parere dell'istante nulla doveva alla società TIM in quanto già dalla data del 16/04/2025 era passato con altro operatore telefonico; per cui contestava detta fattura in quanto l'operatore TIM gli addebitava costi non dovuti per migrazione del numero telefonico verso altro operatore nonché gli stessi costi telefonici addebitati dal nuovo operatore Wind per lo stesso periodo temporale quindi rilevava una duplicazione di costi.

A fondamento della propria richiesta produceva la fattura TIM in contestazione nonché la fattura Wind per lo stesso periodo temporale.

Ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del D.L. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni".

La facoltà di recesso e/o trasferimento presso altro operatore telefonico da parte dell'utente è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che «tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso».

Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso e/o trasferimento presso altro operatore telefonico da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso e/o trasferimento presso altro operatore telefonico, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie, con riferimento all'utenza fissa n. 08XXXX6720, la parte istante, ha dedotto, senza fornirne prova, che a far data dal 16/04/2025 di avere richiesto il trasferimento della propria numerazione telefonica presso altro operatore telefonico nel caso specifico a Wind. L'utente ha però lamentato che l'operatore telefonico Tim nonostante il passaggio a Wind gli avesse recapitato una fattura per maggio 2025 nella quale gli venivano addebitati i costi di migrazione del numero telefonico nonché gli stessi costi telefonici addebitati da Wind per lo stesso periodo. A sostegno della propria posizione, l'utente ha allegato agli atti la fattura TIM RT0421XXXX del luglio 2025 nonché la fattura Wind per lo stesso periodo.

La società TIM, nell'ambito della propria memoria difensiva, confermava il ricevimento, da parte del Sig. XXXXX, della richiesta di trasferimento della propria numerazione telefonica presso altro operatore telefonico deducendo implicitamente di avere gestito tale trasferimento dell'utenza n. 08XXXX6720 nel rispetto della tempistica prevista dalla normativa in vigore, avendo provveduto a cessare la stessa in data 02/06/2025. Tale ammissione rendeva superflua la prova della richiesta di trasferimento da parte del Sig. XXXXX. L'operatore, in tale memoria ammetteva che dal confronto

delle due fatture prodotte dall'istante si rilevava una sovrapposizione di fatturazione limitata e circoscritta di rateo di canone nel periodo compreso tra il 26 maggio 2025 (data di inizio della fatturazione Wind) e il 2 giugno 2025, stimabile in € 11,12, quale quota di canone riferibile ai giorni di effettiva sovrapposizione tra i due operatori chiedendo in proposito che tale importo fosse riconosciuto a favore del Sig. XXXXX e stornato dalla fattura TIM n. RT0421XXXX del luglio 2025.

Alla luce di quanto sopra esposto, in accoglimento parziale della domanda, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di € 11,12 con riferimento alla fattura TIM n. RT0421XXXX del luglio 2025.

Riguardo al costo di € 23,00 addebitato a titolo di disattivazione, contestato dal Sig. XXXXX, si precisa che lo stesso è dovuto nonché espressamente previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento TIM e, in particolare, dall'art. 5 (Cessazione del Contratto), il quale stabilisce che: "In caso di cessazione del Contratto per recesso del Cliente o per migrazione verso altro operatore, TIM potrà addebitare al Cliente i costi sostenuti per la disattivazione del servizio, nel rispetto della normativa vigente e dei criteri di proporzionalità".

L'importo applicato nel caso di specie risulta pertanto correlato alle attività tecnico-amministrative connesse alla cessazione della linea e non presenta natura di penale, espressamente vietata dall'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, bensì di costo di disattivazione legittimamente applicabile, conforme agli orientamenti dell'Autorità.

Infine, si osserva che l'istante non ha diritto ad alcun ulteriore indennizzo in relazione a quanto contestato, atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (ex multis Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e dalla documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXXXX, si propone, in parziale accoglimento dell'istanza del 15.12.2025 avanzata dalla Sig. XXXXXXXXXX, codice fiscale XXXXXXXXXX, titolare dell'utenza telefonica n. 08XXXX6720, per il tramite Sig.ra XXXXXXXX, nei confronti di TIM S.p.a., che l'Operatore provveda allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di € 11,12 con riferimento alla fattura TIM n. RT0421XXXX del luglio 2025.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Potenza, 25/03/2026

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta Mitidieri

