

DELIBERA N. 27/2026

**XXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/812057/2026)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 03/07/2026;

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 XXXXXXXXXX del 10/02/2026 acquisita con protocollo n. 0051942 del 10/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXXXXXXX (C.F.: XXXXXXXXXXXXXXXX), titolare di impresa individuale con sede in XXXXXXXX (PZ), ha avviato istanza di definizione della controversia GU14/812057/2026 in data 10/02/2026 contro TIM S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

Precedenti:

- Era già stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione presso CORECOM Basilicata (procedimento UG/800682/2025), concluso con verbale di mancato accordo del 27/01/2026.
- Il verbale dà atto della mancata possibilità di accordo.

Richieste e motivazioni dell'utente:

- Disattivazione della linea telefonica n. 097325XXXX.
- Nessun addebito delle fatture per consumi successivi a dicembre 2025, contestando gli importi risultanti dalle fatture successive alla richiesta di disdetta.
- Indennizzo "ex Art. 4 Carta dei servizi da postazione fissa TIM Business", quantificato in € 777,42 secondo i calcoli di cui all'istanza e la normativa

AGCOM, per la mancata lavorazione della disdetta e la persistenza del disservizio.

La parte utente segnala che, nonostante la comunicazione di disdetta inviata in data 5/11/2025 tramite PEC e correttamente ricevuta dalla controparte, la richiesta non è mai stata evasa, protraendosi il contratto e la conseguente emissione di fatture non dovute. L'utente evidenzia anche la mancata lavorazione della pratica di reclamo protocollata in precedenza, nonché la presenza di disservizi che renderebbero dovuto un indennizzo ai sensi della Carta dei Servizi e del Regolamento AGCOM 347/18/CONS.

2. La posizione dell'operatore

TIM S.p.A., rappresentata da Avv. XXXXXXXXXXXX, in risposta con memoria difensiva del 24/03/2026, eccepisce quanto segue:

Eccezioni preliminari:

- Sostiene l'inammissibilità delle richieste ove non perfettamente coincidenti con quelle dell'istanza di conciliazione, in quanto solo per queste sarebbe stato assolto l'obbligo di preventivo tentativo di conciliazione ex art. 3 reg. 203/18/CONS.
- Chiede quindi la declaratoria di improcedibilità delle richieste non comprese nell'istanza conciliativa.

Nel merito:

- La linea oggetto di controversia sarebbe cessata con decorrenza 5 dicembre 2025 sulla base della richiesta di disdetta, pertanto, la fatturazione fino a tale data sarebbe "corretta e riferita ai canoni maturati fino alla chiusura tecnica del servizio".
- La domanda di disattivazione sarebbe priva di fondamento poiché il recesso sarebbe stato già integralmente eseguito, secondo la compagnia.
- Sui disservizi, si afferma che il guasto sarebbe stato oggetto di autonomo procedimento conciliativo (UG/786508/2025) definito con accordo, quindi non più azionabile né duplicabile.
- Relativamente agli importi successivi alla cessazione della linea, TIM precisa che si tratterebbe delle sole rate per apparati (router), da onorare anche in caso di recesso anticipato ex patti contrattuali (condizioni generali).
- Alcuni addebiti contestati non riguarderebbero la linea oggetto del presente procedimento ma una diversa utenza intestata al ricorrente (097325XXXX).
- Indica infine un saldo moroso complessivo di € 219,80.

Chiede il rigetto integrale della domanda, la declaratoria di legittimità degli addebiti, e (in subordine) di non considerare la domanda ammissibile per le ragioni preliminari sopra esposte.

Sintesi delle risultanze istruttorie documentali

Linea 097325XXXX

- **Fattura n. 8T0031XXXX** del 10/05/2025 (periodo 01/04/25 - 30/04/25, scadenza 09/06/2025, importo € 53,44): intestata a cliente XXXX XXXXX, Codice Cliente 0993239XXXXX.
- **Fattura n. 8T0039XXXX** (periodo 01/05/25 - 31/05/25, scadenza 11/07/2025, importo € 53,44): dettagliata nelle sezioni di fatturazione come relativa alla linea 097325XXXX.

Una specifica comunicazione ufficiale di TIM datata 30/06/2025 (email “Informazioni Commerciali”), prot. C37080575, conferma che a fronte di reclamo, la linea 097325XXXX è stata cessata con decorrenza contabile 28/04/2025 (“*abbiamo provveduto alla cessazione della linea Telefonica 097325XXXX con data cessazione contabile al 28/04/2025 [...]. Ti confermiamo, pertanto, la regolarità degli addebiti esposti sul conto Tim n° 8T0031XXXX/2025 in quanto l’abbonamento è riferito al periodo 01/04/25 - 30/04/25.*”).

Tanto la fattura di aprile quanto quella emessa per maggio 2025 fanno dunque riferimento a questa utenza. Si evidenzia ancor di più tale attribuzione poiché in fattura dicembre 2025 della linea oggetto del contendere (0973253485), risultano essere “riaddebitate” all’interno di tale documento le somme precedenti relative alle fatture dei mesi di aprile e maggio 2025 della linea 097325XXXX (€ 53,44 x 2), come specificato nelle sezioni “altri addebiti” della FATTURA 8T0082XXXX (13/12/2025, periodo 1/11/25-30/11/25, importo totale € 148,12): **“Fatt 8T0031XXXX non pagata per numero 097325XXXX” — € 53,44“Fatt 8T0039XXXX non pagata per numero 097325XXXX” — € 53,44**

Linea 097325XXXX (OGGETTO DEL PROCEDIMENTO)

Tutte le altre fatture e il dettaglio dell’estratto conto fanno riferimento a Codice Cliente 0993252XXXXX e sono pertinenti a questa utenza (in particolare, la fattura di dicembre 2025 — 8T0082XXXX, di novembre 2025 — 8T0074XXXX, ecc.). L’estratto conto allegato indica che a carico del cliente risultano importi dovuti (saldo € 219,80), ma con dettaglio che il consistente residuo si compone proprio (quanto meno per € 106,88) delle voci sopra riaddebitate relative alla linea **097325XXXX**.

Premesso quanto sopra, si conferma che:

- Le **fatture 8T0031XXXX e 8T0039XXXX** sono attribuibili esclusivamente alla **linea 097325XXXX**, già cessata in data 28/04/2025 su richiesta dell'utente e con conferma di TIM via PEC ed email.
- Gli **addebiti di € 53,44 x 2** riportati nella fattura 8T0082XXXX della linea 097325XXXX costituiscono **riaddebiti di morosità afferente a utenza differente**, non oggetto della presente procedura (né puntualmente contestata in questa sede).
- La contestazione amministrativa e la richiesta di esclusione di tali addebiti dal perimetro della controversia trovano fondamento nella stessa prospettazione di parte istante e nella memoria di contestazione di TIM, che chiede esplicitamente l'esclusione di tali voci dalla regolazione della posizione amministrativa e contabile oggetto del procedimento.

Posizione Amministrativa della Linea 097325XXXX

Risulta che il saldo amministrativo della linea oggetto del giudizio (**097325XXXX**) sia, per la parte oggetto di riaddebito sopra specificato, alterato dall'inserimento improprio (contabilmente non dovuto) di fatture relative a utenza cessata (097325XXXX). Pertanto, ai fini della definizione e della rifusione contabile, il residuo eventualmente dovuto sulla posizione amministrativa della linea oggetto va depurato delle somme riferite alle fatture della 097325XXXX e va calcolato solo sulle voci effettivamente maturate sulla linea **097325XXXX** (compresi, se del caso, canoni, rate modem, spese amministrative proprie di detta posizione).

In ragione di quanto sopra, si propone di escludere dal perimetro del presente procedimento tutte le voci di addebito presenti nelle fatture della linea 097325XXXX che risultano essere meri riaddebiti di morosità o insoluti riferiti alla diversa linea 097325XXXX, già cessata secondo la comunicazione ufficiale di TIM con efficacia dal 28/04/2025 nonché oggetto di specifica trattazione contrattuale e amministrativa. Tali importi (€ 53,44 ciascuno relativi alle fatture n. 8T0031XXXX e 8T0039XXXX, per un totale di € 106,88) non devono essere considerati nella quantificazione della posizione amministrativa della linea oggetto, né possono essere inclusi nelle determinazioni di eventuali crediti, rimesse, storni, morosità, né sono suscettibili di determinazione giurisdizionale nell'ambito della presente procedura, la quale verte esclusivamente sulla linea 097325XXXX.

Resta ferma la possibilità di contestazione delle stesse da parte dell'utente in autonomo procedimento sul relativo rapporto, trattandosi di posizione, utenza ed oggetto distinti da quello della presente controversia. La distinta titolarità, il diverso oggetto della procedura, nonché la conferma formale della cessazione della linea 097325XXXX, escludono la possibilità di includere in questa controversia addebiti non riferiti alla linea oggetto.

Tale orientamento è in linea con i principi di specificità e personalità del rapporto giuridico obbligatorio e con la costante prassi CORECOM in tema di delimitazione

oggettiva del procedimento di definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

3. Motivazione della decisione

1. Procedibilità dell'istanza e corrispondenza delle domande:

Dall'esame degli atti in fascicolo emerge che, sia in sede di conciliazione (istanza del 29/12/2025), sia in sede di istanza di definizione (10/02/2026), le domande del Sig. XXXXXX sono sostanzialmente coincidenti:

- disattivazione/richiesta cessazione della linea;
- contestazione delle fatturazioni successive;
- richiesta indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta/disservizio.

La sola difformità attiene all'incremento della somma richiesta a titolo di indennizzo, incremento motivato dal protrarsi del comportamento contestato e quindi dell'arco temporale di riferimento, come chiaramente argomentato nella memoria di replica del ricorrente. Ne consegue che la domanda risulta ammissibile e tempestiva sul piano processuale.

2. Esame delle evidenze documentali:

- Il perfezionamento della richiesta di disdetta è comprovato dalla email PEC inoltrata dal ricorrente in data 5/11/2025, recante tutti i dati dell'utenza e allegati identificativi, con ricevuta di consegna alla casella del destinatario – TIM.
- Non risulta però dalla documentazione depositata che TIM abbia fornito riscontro formale/comunicazione della evasione/accoglimento della disdetta nel termine regolamentare.
- Le fatture emesse successivamente al recesso appaiono dunque, a una prima verifica, prive di legittimazione, ove riferite a canoni e servizi sulla linea 097325XXXX eccedenti la data di efficacia della richiesta, fatta salva l'obbligazione per l'acquisto rateizzato dell'apparato (router), in presenza di idonee condizioni contrattuali.
- Nel caso specifico, la fattura n. 8T0082XXXX del 13/12/2025 include infatti, oltre al canone di novembre 2025 e addebiti per il router (9/48), anche partite afferenti altra utenza (097325XXXX), la cui debenza è estranea al tema del presente contenzioso.
- Risultano altresì contestati dal ricorrente gli addebiti per "indennità ritardato pagamento" e altre spese di gestione successivi alla cessazione della fruizione del servizio.

3. Pretesa indennitaria per mancata lavorazione della disdetta/disservizio:

- Il giustificato interesse all'indennizzo, ai sensi della normativa regolatoria AGCOM, nasce dal protrarsi della validità contrattuale della linea per fatto imputabile all'operatore, il quale omettendo di dare seguito tempestivo alla



disattivazione richiesta, costringe il cliente alla corresponsione di canoni e/o oneri non dovuti e disservizi ulteriori.

- In particolare, la Carta dei servizi e il Regolamento AGCOM n. 347/18/CONS (347/18/CONS) stabiliscono criteri di indennizzo in relazione al ritardo nella cessazione o malfunzionamento del servizio. In base agli artt. 5, e 13 di tale Regolamento:
- **In caso di ritardo nel recesso/cessazione dell'utenza affari**, l'indennizzo applicabile è pari al doppio della misura prevista per utenza "residenziale" (art. 13, c. 3).
- **Art. 5, c. 1:** indennizzo di euro 7,50 per ciascun giorno di sospensione/cessazione amministrativa senza presupposto.

L'istanza istruttoria e la replica utente forniscono un calcolo indennitario a decorrere dal 6/12/2025 (data di efficacia attesa cessazione) fino al 10/02/2026 (presentazione istanza definitiva), per 52 giorni lavorativi x 14,95 €/giorno = € 777,42. Tale cifra corrisponde al 50% del canone e segue il criterio di cui all'art. 4 della Carta dei servizi, ma può essere allineato al valore regolamentare AGCOM se più favorevole (347/18/CONS).

4. Eccezioni della compagnia:

- TIM sostiene che la linea sarebbe cessata il 5/12/2025, contestando di avere effettuato emissioni ulteriori di canoni, e che la richiesta successiva riguardi solo apparati fisici non soggetti a contestazione in questa sede.
- Tuttavia, il riscontro puntuale della fattura n. 8T0082XXXX e del relativo estratto conto, conferma l'inserimento di spese riferite a periodi successivi la data di pretesa cessazione e di importi non direttamente correlati alla prestazione di servizio.
- Per gli importi rateali del router, andrà verificato se la richiesta di pagamento sia dovuta per "mancata restituzione" dell'apparato o derivi da una mera prosecuzione della rateizzazione, a prescindere dalla cessazione del servizio (come da condizioni generali).
- Ulteriori addebiti relativi ad altra utenza (097325XXXX) NON rientrano nel presente procedimento e non possono essere, pertanto, inclusi nel saldo reclamato.
- In ordine all'asserito accordo sulla cessazione del precedente disservizio (verbale UG/786508/2025, 5/11/2025): l'accordo produce effetti limitati alla posizione debitoria maturata fino a ottobre 2025 (esonero posizioni precedenti - stornate in sede conciliativa). Per eventi riferiti a periodi e fatti successivi va ritenuto il titolo distinto.

5. Applicazione del Regolamento AGCOM 347/18/CONS:

Per la mancata cessazione tempestiva della linea e il protrarsi del disservizio dal 06/12/2025 al 10/02/2026, alla luce del Reg. AGCOM 347/18/CONS, artt. 5, comma 1 e 13 comma 3:

- All'utenza "affari" (quale è quella di XXXXXXXXXX secondo Codice Cliente e contrattualizzazione con P.IVA) **si applica la misura doppia:**
- **Indennizzo da cessazione ritardata:** € 7,50/giorno x 2 = € 15/giorno
- Su 52 giorni € **780,00**.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv.XXXXXXX e secondo la disciplina regolatoria e contrattuale applicabile si propone che venga disposta:
 - 1) la disattivazione senza ulteriori oneri della linea 097325XXXX dalla data di efficacia della richiesta di recesso (05/11/2025) ovvero dalla data in cui avrebbe dovuto essere tecnicamente chiusa (si assume il 06/12/2025);
 - 2) lo storno di tutte le somme e fatturazioni successive al dicembre 2025 riferite all'utenza 097325XXXX;
 - 3) la riconoscenza a favore dell'utente della somma di € 780,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nella disattivazione/cessazione amministrativa, computata ex art. 5 c. 1 e art. 13 c. 3 Reg. AGCOM 347/18/CONS;
 - 4) addebiti relativi ad altre utenze (097325XXXX) sono inammissibili nel saldo reclamato;
 - 5) i pagamenti rateali del router sono da ritenersi dovuti solo se contrattualmente previsti esplicitamente in caso di recesso anticipato e non soggetti a storno/contestazione di indennizzo;
 - 6) le eccezioni preliminari di TIM devono essere respinte; 7) l'adozione di ogni misura amministrativa volta a garantire la piena tutela del diritto dell'utente ai sensi delle norme sopra richiamate.
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, 03/07/2026

IL PRESIDENTE
Avv. Assunta Mitidieri

