

DELIBERA 27/2026/CRL/UD del 07/08/2026
Vxxx Hxxxx SRL / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/817096/2026)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 07/08/2026;

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. 353/19/CONS;

VISTO l’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, sottoscritto in data 14 dicembre 2022, approvato con delibera 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 30 marzo 2023;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”* e ss.mm.ii.;

VISTA l'istanza di Vxxx Hxxxx SRL del 26/02/2026 acquisita con protocollo n. 0072900 del 26/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente ha contestato: "LA SOTTOSCRITTA Axxx LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA Sxxx Vxxx Hxxxx SRL INTESTARIA DI 3 LINEE TELEFONICHE CON TIM: 2 LINEE FISSE E 1 LINEA MOBILE. IN DATA 20/08/2025 HA EFFETTUATO UN PAGAMENTO CUMULATIVO DELLE 3 FATTURE DI CUI SOPRA, COME OGNI MESE! IL PAGAMENTO DELLE 2 LINEE FISSE È STATO SUBITO CONTABILIZZATO MENTRE L'IMPORTO DELLA LINEA MOBILE DI € 29,47 FT 7x03146307 di € 29, 47 pagata il 20 agosto 2025 NON È STATO ACQUISITO MA SOLO BEN 5 MESI DOPO, IL 16 GENNAIO 2026!!!! come da nota scritta di TIM!!! DA FINE AGOSTO 2025, SENZA NESSUN SOLLECITO, È STATO DISATTIVATO IL TRAFFICO VOCE E DATI DEL NR, MOBILE 3xxxxxxxxx. ABBIAMO INVIATO TRAMITE PEC E NON SOLO IL PAGAMENTO, SOLTANTO DOPO INNUMEREVOLI E RIPETUTI CONTATTI È STATO ACQUISITO APPUNTO IL 16 GENNAIO 2026!!! PER POI CESSARE NUOVAMENTE il 27 u.s. sera, e dopo mio reclamo telefonico al 191 operatore C652 il quale confermava sempre la stessa fattura insoluta di cui sopra ma confermava la stessa nota della TIM che il 16 gennaio pagamento acquisito, solo nel tardo pomeriggio di ieri è stato riattivato! QUESTO DISSERVIZIO OVVIAMENTE NON DI NS COMPETENZA CI HA ARRECATO GRAVI DANNI: SUL NR 334 3348811 ERA SCARICATA L'APP DI VERISURE CON LE TELECAMERE E NON POTENDO UTILIZZARE IL TELEFONO SIAMO STATI COSTRETTI A METTERE UNA PERSONA DI NOTTE PER IL CONTROLLO, NON POTENDO VEDERE LE TELECAMERE. LE NS PEC SONO RIMASTE INEVASE, VI CHIEDO CORTESEMENTE DI VOLER INTIMARE L'OPERATORE TIM AL RISPETTO DELLA NORMATIVA DI TUTELA DEL CONSUMATORE e ALLA RISOLUZIONE DEL DISSERVIZIO. Il 17 febbraio u.s. abbiamo cercato di accordarci con operatore ma INVANO. Chiedo pertanto un nuovo tentativo di conciliazione e la prova della cessazione effettiva del traffico voce e dati AVVENUTA NON IL 30/08/25 COME HO RIPORTATO ERRONEAMENTE MA NEANCHE A NOVEMBRE U.S.. COME RIPORTATO DA TIM. Ribadisco che tutti i pagamenti sono REGOLARI! Premesso quanto sopra ha richiesto: "...la data esatta della cessazione traffico voce e dati sul nr cell 3xxxxxxxxx - gli avvisi inviati di sospensione da TIM - IL RISARCIMENTO A PARTIRE DALLA DATA EFFETTIVA CERTIFICATA DI SOSPENSIONE della linea voce e dati".

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva tempestivamente l'operatore TIM a mezzo memoria difensiva di parte, eccependo: "Le contestazioni e richieste dell'istante sono inammissibili e infondate per i seguenti motivi. Risulta all'esponente una sospensione della (sola) linea mobile dal 6/11/2025 al 28/1/2026 a causa di un pagamento cumulativo di fatture (fisso e mobile) fatto dall'istante che ha causato un temporaneo mancato abbinamento del pagamento di fatture scadute relative alla predetta linea mobile. Ciò detto la richiesta risarcitoria formulata dall'istante è anzitutto inammissibile secondo la normativa di settore ed in ogni caso infondata poiché indimostrata sotto ogni profilo". Concludeva per il rigetto nel merito delle richieste.

3. Motivazione della decisione

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto la domanda risarcitoria dell'istanza introduttiva, diretta ad ottenere il risarcimento del danno deve dichiararsi inammissibile perché una tale fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi, in quanto espressamente diretta al ristoro del danno subito di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria. Sul punto, giova ricordare che – anche a prescindere dagli esiti del presente procedimento amministrativo – è fatta comunque salva ed impregiudicata per l'utente ogni azione esperibile dinanzi le competenti Sedi Giudiziarie. Nel merito, la domanda di indennizzo per la sospensione del servizio mobile, presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, risultando pertanto proponibile. Orbene, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di indennizzo formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Il gestore ammette la sospensione del servizio mobile dal 6.11.2025 al 28.1.2026. Assume che il pagamento cumulativo delle fatture delle linee fisse mobile avrebbe causato un mancato abbinamento del pagamento alla linea mobile con conseguente sospensione della stessa. La difesa del gestore non sana l'illegittimità della sospensione e, in conseguenza, l'istante ha diritto al riconoscimento del relativo indennizzo per il disservizio occorso nell'arco temporale indicato. Quanto alla natura dei servizi della sim oggetto di indennizzo, la mancata produzione del contratto, unitamente alla mancata produzione delle fatture, impone di considerare l'indennizzo in maniera unitaria nella misura di cui agli artt. art. 5 e 13, comma 3, del Regolamento indennizzi per un totale di 84 giorni e di € 1260,00. All'istante spetta, pure, l'indennizzo di € 300, 00 a titolo di tardiva risposta alle pec di reclamo inviate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza GU14 817096, Tim spa è tenuta a riconoscere all'istante le seguenti somme, maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo: € 1260,00 a titolo di illegittima sospensione della sim nonché € 300,00 a titolo di indennizzo da tardiva risposta al reclamo.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Il Dirigente

Dott. Fabio Pezone

f.to

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza