

DELIBERA N. 49/2026

**XXXXXX XXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/816390/2026)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/7/2026;

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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante *“L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”*; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore della Sezione *“Corecom Puglia”* alla Dott.ssa Angelica Brandi; 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022; RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia” del 03/11/2023;

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 24/02/2026 acquisita con protocollo n. 0069937 del 24/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di un contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa, mobile e internet, rappresenta quanto segue: «Il 10/12/2024 l'istante ha richiesto il subentro quale erede a seguito di decesso dell'intestatario dell'utenza. Il 14/10/2025 l'istante ha inoltrato reclamo. Il 18/11/2025 la società ha cessato l'utenza telefonica senza autorizzazione e senza preavviso. Il 19/11/2025 l'istante ha inoltrato segnalazione, chiedendo l'immediato ripristino dell'utenza e dei servizi ad essa correlati con la numerazione e nella configurazione originarie. L'utenza è stata ripristinata solo il 09/01/2026 sempre a nome dell'intestatario originario Xxxxxx Xxxxxxxx, deceduto sin dal 11/2024. La società ha omesso di gestire la richiesta di subentro. La società ha omesso di informare l'istante circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per perfezionare il subentro o gli eventuali impedimenti. La società ha cessato l'utenza telefonica per il periodo da 18/11/2025 a 09/01/2026 senza autorizzazione dell'utente e senza alcun preavviso; l'utenza è stata ripristinata solo a seguito di provvedimento temporaneo reso dall'Autorità nell'ambito della procedura di conciliazione attivata su richiesta della sig.ra Xxxxxx Xxxxxx, resa necessaria a causa dell'inerzia dell'Operatore. La società non ha fornito alcuna risposta al reclamo dell'istante». Sulla base di tali premesse chiede: I) chiusura con esito positivo e attivazione del subentro sull'utenza da intestatario originario Xxxxxx Xxxxxxxx a intestatario effettivo Xxxxxx Xxxxxx come da richiesta del 10/12/2024; II) indennizzo di € 390,00 (7,50 giornaliero) per indebita interruzione amministrativa del servizio voce sull'utenza intervenuta il 18/11/2025, per ogni giorno fino al 09/01/2026 (52 giorni); III) indennizzo di € 390,00 (7,50 giornaliero) per indebita interruzione amministrativa del servizio internet sull'utenza intervenuta il 18/11/2025, per ogni giorno fino al 09/01/2026 (52 giorni); IV) indennizzo di € 7,50 giornaliero per mancata lavorazione/attivazione del subentro a far data dal 10/12/2024 fino alla data di effettiva attivazione del subentro; V) indennizzo di € 7,50 giornaliero per mancato rispetto degli oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del subentro o gli eventuali impedimenti, a far data dal 10/12/2024 fino alla data di effettiva attivazione del subentro; VI) € 300,00 per mancata risposta a reclamo del 14/10/2025; VII) pagamento di tutti gli ulteriori indennizzi configurabili in base alle contestazioni formulate; VIII) equo contributo alle spese delle due procedure di conciliazione e di definizione, resesi indispensabili in dipendenza del comportamento inerte e gravemente inadempiente tenuto dall'Operatore.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto non ha depositato tempestive memorie.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento nei termini e per le motivazioni di seguito riportate. Riguardo alla domanda sub I), di "chiusura con esito positivo e attivazione del subentro sull'utenza da intestatario originario Xxxxxx Xxxxxxxx a intestatario effettivo Xxxxxx Xxxxxx come da richiesta del 10/12/2024" si rileva la cessazione della materia del contendere, atteso che, nel corso del procedimento nonché in sede di udienza di definizione, l'operatore Wind, ha dichiarato concluse con esito positivo le procedure di subentro. L'utente lamenta – altresì – un'arbitraria interruzione amministrativa dei servizi di fonia e internet per 52 giorni (18/11/2025 – 09/01/2026). La circostanza, in assenza di contestazione da parte dell'operatore, deve ritenersi pacifica. Deve, dunque, trovare accoglimento la domanda sub II), di indennizzo di € 390,00 (7,50 giornaliero) per indebita interruzione amministrativa del servizio voce sull'utenza, intervenuta il 18/11/2025, per ogni giorno fino al 09/01/2026 (52 giorni. All'utente spetterà - pertanto - un indennizzo di 390,00 euro ex art. 5 del Regolamento Indennizzi, per illegittima sospensione del servizio voce. Parimenti e per la medesima ragione, deve essere accolta la domanda sub III), di "indennizzo di € 390,00 (7,50 giornaliero) per indebita interruzione amministrativa del servizio internet sull'utenza intervenuta il 18/11/2025, per ogni giorno fino al 09/01/2026 (52 giorni)". All'utente spetterà pertanto un indennizzo di 390,00 euro ex art. 5 del Regolamento Indennizzi per illegittima sospensione del servizio voce internet. È utile, prima di esaminare nel dettaglio le domande sub IV), sub V) e sub VI), riportare gli orientamenti Agcom in materia di ritardo nella procedura del subentro. Per costante orientamento dell'Autorità, tale ritardo, non costituendo di per sé, in costanza di erogazione del servizio, un significativo disagio per l'utente, non è fattispecie autonomamente indennizzabile. L'Autorità, tuttavia, aggiunge: «In caso di mancato o ritardato subentro, non trattandosi di fattispecie tipizzata all'interno del Regolamento indennizzi la richiesta può trovare accoglimento esclusivamente in via analogica sotto il profilo della mancata/ritardata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 12, comma 1, del regolamento medesimo, secondo il parametro di € 2,50 pro die per il numero di giorni di ritardo nella risposta, fino a un massimo di € 300,00» (Del. Agcom 30/21/CIR). In applicazione dei richiamati indirizzi, non può senz'altro trovare accoglimento la domanda sub IV), di "indennizzo di € 7,50 giornaliero per mancata lavorazione/attivazione del subentro a far data dal 10/12/2024 fino alla data di effettiva attivazione del subentro", giacché, come si è visto, l'Autorità non riconosce alla fattispecie in esame una gravità tale da renderla assimilabile, anche nel quantum dell'indennizzo, alla fattispecie di interruzione di servizio. Sempre in applicazione degli orientamenti richiamati, sarebbe teoricamente accoglibile, sebbene non certo nel quantum, la domanda sub V) di "indennizzo di € 7,50 giornaliero per mancato rispetto degli oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del subentro o gli eventuali

impedimenti [...]”, giacché l’autorità assimila l’ipotesi degli omessi oneri informativi occorsi durante la procedura alla stregua di un omesso riscontro al reclamo. È tuttavia stata formulata, per via diretta e non analogica, richiesta sub VI) di “€ 300,00 per mancata risposta a reclamo del 14/10/2025”. Orbene, atteso che la vicenda è la medesima e l’omessa comunicazione riguarda, sia in riferimento alla domanda sub V), che in riferimento alla domanda sub VI), un’omessa informativa circa la procedura di subentro, riconoscere un doppio indennizzo imputato a due voci diverse, a fronte del medesimo disservizio occorso, violerebbe il principio del ne bis in idem. La domanda sub V), di omessi oneri informativi, deve – dunque – ritenersi assorbita nella domanda sub VI), di indennizzo per omesso riscontro al reclamo (ipotesi positivamente prevista dal Regolamento Indennizzi). Ciò premesso, tale ultima domanda deve essere accolta nella misura massima di 300,00 euro prevista dall’art. 12 del Regolamento, attesa la totale assenza di riscontri in merito ai motivi del ritardo nel trasloco e all’omessa risposta al reclamo scritto del 14/10/2025. In merito alla domanda sub VII), di “pagamento di tutti gli ulteriori indennizzi configurabili in base alle contestazioni formulate”, si osserva che, sulla base dei fatti in descrizione, non sono individuabili ulteriori fattispecie indennizzabili in base alla legge, ai regolamenti o alla carta dei servizi. Non può essere accolta, in ultimo, la richiesta sub VIII), di “equo contributo alle spese delle due procedure di conciliazione e di definizione, resesi indispensabili in dipendenza del comportamento inerte e gravemente inadempiente tenuto dall’Operatore”, attesa la sostanziale gratuità del procedimento di definizione e l’assenza, in atti, di particolari spese documentate.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell’istanza, Tim Spa è tenuta a corrispondere all’utente, mediante assegno circolare a quest’ultima intestato, la somma di 1.080,00 (milleottanta/00) euro, di cui 390,00 euro a titolo di indennizzo per sospensione servizio voce, 390,00 euro a titolo di sospensione servizio internet e 300,00 euro a titolo di omesso riscontro al reclamo, con maggiorazione degli interessi legali a far data dall’istanza di definizione e fino all’effettivo soddisfo.

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.

Bari, 28 luglio 2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo