

DELIBERA N. 01/26

**[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/735060/2025)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 22/01/2026;

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 l’istanza di [REDACTED] del 19/02/2025 acquisita con protocollo n. 0042846 del 19/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante richiede quanto di seguito: “Credito residuo tramite bonifico non restituito. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 5000

2. La posizione dell’operatore

L'operatore in riferimento alla presente istanza di definizione rileva da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, quanto segue: in data 23/11/2024 il cliente invia richiesta di cessazione e restituzione del credito in data 02/12/2024 viene eseguita cessazione. In data 14.03.2025 viene emesso il rimborso del credito residuo pari ad € 1.003,00 al netto dei 5 euro previsti per il bonifico (vedi schermata allegata). Non si riscontrano inadempimenti da parte della società convenuta in quanto il rimborso del credito residuo deve essere effettuato entro 90 giorni dalla cessazione, così come previsto dalla carta dei servizi Tim (vedi allegato), nel caso de quo vi è stato un piccolo ritardo in quanto essendo la cifra da rimborsare non in linea con un'utenza prepagata, ed avendo l'utente già richiesto per altra linea la restituzione di un credito residuo di medesimo importo, si è come da normativa chiesto autorizzazione all'ufficio frodi"...Le pretese dell'istante risultano essere infondate e pretestuose in quanto la società convenuta ha ottemperato, comunque, alla restituzione del credito residuo nei tempi e nei modi contrattualmente previsti"

3. Motivazione della decisione

Alla luce della istruttoria emersa, la richiesta di parte istante non può trovare accoglimento, per le ragioni di seguito esposte. L'oggetto della controversia verte sulla richiesta da parte del sig. [REDACTED] di indennizzo pari ad euro 5.000,00 per il ritardo nella restituzione del Credito residuo presente sul numero di telefono [REDACTED]. L'utente non disconosce la circostanza della restituzione in data 14.03.2025 della somma di euro 1.003,00 da parte di TIM S.p.A., che, può dichiararsi come ammessa. Tanto premesso, il mancato accoglimento della domanda si fonda su due motivi. Il primo riguarda l'apprezzabilità dell'interesse alla pronuncia giurisdizionale, che, nel caso che ci occupa, appare insussistente, trattandosi di una restituzione ritardata di circa 12 giorni rispetto ai 90 gg dalla cessazione. Ritardo, tra l'altro, giustificabile stante i controlli necessari da parte dell'operatore trattandosi di una cifra consistente ed insolita per i servizi prepagati. Il secondo motivo, di natura tecnica rispetto alla specifica materia, si rileva che il Regolamento indennizzi (di cui alla Delibera AGCOM n. 347/2018/CONS,) non contempla espressamente alcun tipo di indennizzo per la fattispecie de quo. Tanto premesso, se ne deduce l'inesistenza di un disservizio che possa essere ricondotto nell'alveo delle ipotesi indennizzabili ai sensi dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS - Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Campania rigetta l'istanza del 19/02/2025 nei confronti dell'Operatore TIM S.p.A., per le motivazioni e nei termini espressi in premessa.

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.

La Relatrice del Comitato
f.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
f.to Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
f.to Dott.ssa Vincenza Vassallo