

DELIBERA N. 25/2026

**[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/780212/2025)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 26/03/2026;

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. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 29/09/2025 acquisita con protocollo n. 0239981 del 29/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante deduce, con riferimento al servizio di telefonia fissa privato n. [REDACTED] “Mancato annullamento dell’ordine di migrazione, causato dall’impossibilità di installazione FTTH, che doveva essere automatico, ma che non è stato effettuato nonostante le numerose richieste anche dirette. Il problema persiste dall’11 aprile 2025, e da quel mese sono OBBLIGATO a pagare un costo di molto maggiore a

quanto offre il mercato perché IMPOSSIBILITATO da TIM ad aprire una nuova richiesta di migrazione, vista la mancata chiusura della precedente. Dopo gli innumerevoli reclami e solleciti o inviato PEC per cui in oltre 10 giorni non si è ricevuta risposta”. Richiede: 1. L’annullamento immediato dell’ordine di migrazione ancora attivo. 2. Un rimborso economico per i danni subiti, comprensivi: - delle promozioni perse a causa del blocco (previsti abbonamenti streaming e TV a prezzi molto inferiori a quelli attuali, - del maggior esborso sostenuto con l’attuale operatore (circa 10€ al mese), - del tempo impiegato inutilmente per tentare la risoluzione tramite il servizio clienti. Quantifica i rimborsi o indennizzi in € 500 e segnala come disservizio la Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 15/07/2025, Data riscontro: Non risolto).

2. La posizione dell’operatore

L’operatore in via preliminare eccepisce “l’inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell’istanza di conciliazione. Eventuali richieste eccedenti la domanda trattata dinanzi al CORECOM devono essere considerate improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l’obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Si chiede, in ogni caso, all’Autorità di verificare la coincidenza di quanto richiesto in questa sede dall’Istante con le pretese oggetto della conciliazione”. Rappresenta che: In data 08 aprile 2025 tramite canale e-commerce è stato emesso un ordine di rientro (OL) per la linea [REDACTED] ordine annullato in data 8 settembre a seguito di rifiuto del cliente vedi allegato (cfr.all.1). Non vi sono evidenze di disservizi imputabili a TIM: la linea è rimasta attiva presso il precedente gestore. L’istante, anche tramite canali online, avrebbe potuto completare l’annullamento senza impedimenti. Non sono previsti risarcimenti danni, poiché non si configura alcuna responsabilità di TIM. Qualora il cliente fosse ancora interessato al rientro, potrà inoltrare una nuova richiesta. Non risultano reclami scritti da parte del cliente. Considerazioni in diritto L’istanza risulta non fondata. Non sussistono i presupposti per riconoscere alcun indennizzo o risarcimento, non vi sono disservizi né danni derivanti da condotte imputabili a TIM, la linea è rimasta attiva presso il precedente gestore senza interruzioni. Chiede pertanto di rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

Va premesso che, alla luce di quanto dedotto nel formulario, sarebbe stata quanto mai necessaria la presenza dell’istante in udienza, considerata la scarsa intellegibilità delle doglianze di cui al citato documento ed ancor più data la carenza degli elementi probatori a corredo dell’istanza. Per quanto è dato comprendere, l’istante avrebbe fatto domanda di migrazione in TIM, richiedendo - poco tempo dopo - l’annullamento di tale istanza. Tale annullamento non sarebbe stato evaso, nonostante gli innumerevoli solleciti e l’invio di una pec. Il problema persisterebbe dall’11.04.2025 e sarebbe stato risolto solo in data 08.09.2025, con la conseguenza dell’imputabilità a TIM (che non annullando la richiesta di migrazione non gli avrebbe consentito di formulare altre e diverse richieste di migrazione) dei maggiori costi dell’utenza nel frattempo pagati. Ad opinione di TIM non

sussisterebbe alcun disservizio, in quanto l'ordine di rientro dell'8.04.2025 attivato dal cliente tramite canale e-commerce sarebbe stato annullato in data 8.09.25 a seguito di rifiuto del cliente come da documentazione allegata. Essendo la linea rimasta attiva presso il precedente gestore, e potendo il cliente, anche tramite canali online, completare l'annullamento senza impedimenti, non si configurerebbe alcuna responsabilità di TIM, con la conseguenza dell'impossibilità di conseguire risarcimenti. Alla luce di quanto emerso dal fascicolo della fase di definizione e dalla consultazione del fascicolo della fase di conciliazione, non vi sono sufficienti elementi probatori a sostegno della pretesa dell'istante. L'istante deduce di aver richiesto di annullare una domanda di rientro in TIM formulata in data 8.04.2025, e che tale annullamento non sarebbe stato effettuato nonostante le richieste; il disservizio perdurerebbe dalla data dell'11.04.2025. Non vi è però alcuna evidenza documentale di tutto ciò. Difatti, dalla lettura delle memorie difensive di TIM emerge la sola conferma dell'ordine di rientro in TIM richiesto dal cliente in data 8.04.25. Non vi è alcuna documentazione a comprova della domanda di annullamento di tale richiesta di rientro, pur deducendo il cliente di aver inviato apposita pec, che però non viene esibita. L'unica prova della richiesta di annullamento dell'ordine viene fornita da TIM, con l'esibizione delle note dei tecnici relative al cliente in questione. Da tali note risulta in data 2.09.25 il mancato interesse del cliente al rientro in TIM, e la presa in carico di tale richiesta in pari data, con il conseguente annullamento effettuato in data 8.09.25. Ed a tale esibizione documentale di TIM non è seguita alcuna contestazione o controdeduzione da parte dell'utente, peraltro – si ribadisce – assente anche all'udienza di definizione. Nemmeno può prendersi in considerazione la mancata risposta al reclamo datato dal cliente al 15.07.2025, in quanto l'istanza di conciliazione viene proposta in data 6.08.2025, ovvero allorché non erano trascorsi i 30 gg di tempo previsti per la risposta tempestiva dell'operatore, e nemmeno in questo caso il cliente ha esibito alcuna documentazione del reclamo stesso. Nel caso specifico, risultando la sola data della richiesta di migrazione all'8.04.2025, tutt'al più il cliente avrebbe potuto richiedere un indennizzo per mancata risposta alla richiesta di migrazione. Ma non è ciò che richiede l'utente in questione, lamentando invece di aver subito richiesto l'annullamento della domanda di migrazione, ma non fornendone prova. Ritenuto, invece, che dalla documentazione offerta da TIM emerge la tempestività tra la domanda di annullamento al 2.09.2025 e l'evasione di tale richiesta all'8.09.2025, non vi sono indennizzi da riconoscere al cliente. All'uopo, deve richiamarsi il costante orientamento dell'Agcom (ex multis delibera 70/12CIR) per cui: “la domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio su di lui incombente”. A margine di tanto, va altresì chiarito che le istanze risarcitorie formulate dal cliente non sarebbero comunque risultate accoglibili nei termini in cui vengono pretese - a) promozioni perse a prezzi molto inferiori a quelli attuali, b) maggior esborso sostenuto con l'attuale operatore, c) del tempo impiegato inutilmente per tentare la risoluzione tramite il servizio clienti - essendo nella procedura de qua riconoscibili i soli indennizzi per eventuali disservizi secondo le tabelle in uso.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Campania, per i motivi di cui nelle premesse, rigetta l'istanza dell'utente [REDACTED] del 29/09/2025.

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.

Napoli, li 26/03/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo