

DELIBERA N. 60/2026

 / **TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)**
(GU14/814901/2026)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 15/10/2026;

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  del 19/02/2026 acquisita con protocollo n. 0063626 del 19/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante preliminarmente eccepisce la tardività della memoria difensiva e della documentazione prodotta dal gestore convenuto, depositata in data 29.04.2026 ben oltre il termine di 45 giorni previsti dal regolamento procedimentale. Chiede pertanto lo stralcio dal fascicolo telematico della memoria ex adverso depositata stante la palese violazione del regolamento procedimentale. Nel merito dichiara di aver stipulato, in data

19.05.2025, con la società Tim SpA un contratto per l'attivazione di una nuova linea telefonica fissa presso la sede della società nonché per l'attivazione di una numerazione di rete mobile. L'operatore però provvedeva solo all'attivazione della linea di rete mobile, restando inadempiente sino alla data del 1.10.2025 non provvedendo all'attivazione della linea di rete fissa. L'istante precisa che, nonostante la espressa previsione nel contratto sottoscritto con l'operatore convenuto, in realtà mai nessun tecnico si recava presso la sede di installazione per provvedervi di tal che "la portante Fibra Ottica con profilo TIM START FIBRA, sottoscritta con il contratto del 19/05/2025 n. [REDACTED] non veniva mai attivata da TIM. La [REDACTED] in assenza di portante FWA e Fibra ottica nonché di connessione dati e voce sottoscritti in data 19.05.2025, era costretta ad aderire a nuovo contratto in data 17.09.2025 con altra linea, ed a disdettare il precedente contratto come da comunicazioni a mezzo PEC inviate a Tim in data 01.10 e 17.10.2025 restituendo a proprie spese tramite corriere GLS l'apparato FWA e perdendo la titolarità della vecchia numerazione. La società istante eccepisce che, nonostante la disdetta regolarmente inviata, il gestore convenuto continuava ad emettere fatture. Chiede pertanto: 1) indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e dati su linea FWA ai sensi dell'allegato A, delibera 347/18/CONS, per il periodo 27/05/2025 al 01/10/2025, per un importo totale di € 4.410; 2) indennizzo per mancata attivazione dei servizi voce e dati su linea Fibra Ottica per lo stesso periodo e ai sensi della medesima delibera quantificati in € 4.410. Chiede altresì: 3) lo storno dell'insoluto a proprio carico pari ad € 94,50 e 4) il rimborso delle fatture saldate malgrado l'assenza di servizi relativi alla linea FWA [REDACTED] per un importo di € 553,16; 5) un indennizzo pari ad € 400,00 per la perdita della numerazione nonché 6) per la mancata risposta al reclamo quantificato nella misura massima di € 300,00. L'istante chiede altresì l'applicazione della penale di euro 100 prevista dalla legge di bilancio 2020, per l'illegittima emissione delle fatture successivamente alla disdetta del servizio formalizzata con PEC del 1.10.2025 e del 17.10.2025.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto deposita memoria difensiva in data 29.04.2026 con cui contesta estensivamente tutto quanto dedotto ed eccepito dalla società istante confermando e ribadendo la corretta gestione amministrativa della pratica. Ritiene che la numerazione oggetto di contratto sia stata correttamente gestita fino al momento della cessazione avvenuta per espressa volontà dell'istante, precisando che la perdita della numerazione costituisce effetto diretto e fisiologico della procedura di cessazione, in assenza di una valida e tempestiva richiesta di mantenimento; nessuna responsabilità pertanto può essere attribuita all'operatore per eventi conseguenti a scelte espresse dal cliente essendo effetto della procedura di cessazione. Precisa inoltre che, diversamente da quanto sostenuto da parte istante, non sono emersi eventi di disservizio, sospensione illegittima o errata gestione tecnica imputabili a TIM. Il gestore convenuto ribadisce che nel caso che ci occupa l'ordine del 27.05.2025 risulta espletato in pari data, con consegna del KIT FWA Indoor Basic autoinstallante al cliente, a mezzo corriere gestito da TIM; trattandosi di apparato indoor autoinstallante, non era necessario alcun intervento tecnico

da parte di FiberCop, come previsto dalla tipologia di prodotto. In merito alla mancata e/o tardiva risposta al reclamo rileva inoltre che la PEC trasmessa dal legale dell'istante risultava incompleta, in quanto priva della delega del referente e del relativo documento di riconoscimento, come richiesto dalle procedure di sicurezza e privacy e che tale incompletezza non ha consentito una immediata e piena lavorazione della richiesta. Non essendo la circostanza imputabile a TIM nessun indennizzo può essere riconosciuto a titolo di mancata e/o tardiva risposta al reclamo. Precisa che persiste un insoluto a carico dell'istante pari ad Euro 94,50 dichiarando di essere disponibile ad allineare i sistemi amministrativi mediante lo storno delle fatture e conclude per il rigetto di ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare e in accoglimento dell'eccezione sollevata da parte istante in merito alla tardività della memoria difensiva depositata da TIM Spa, va rilevato che la memoria difensiva prodotta dal gestore convenuto è stata depositata oltre i termini perentori previsti dal Regolamento AGCOM e pertanto deve essere dichiarata irricevibile e stralciata dagli atti del procedimento. Il responsabile del procedimento pertanto non potrà tenerne conto ai fini della decisione. A tal proposito si ricorda a noi stessi che i termini fissati dall'Autorità per la presentazione di memorie e documenti (45 giorni per le memorie dall'avvio del procedimento, più gli ulteriori 20 giorni per le repliche) hanno natura perentoria. Il loro mancato rispetto fa decadere la parte dal diritto di produrre difese o allegare prove. Il gestore ha infatti depositato la propria memoria difensiva in data 29.04.2026 ben oltre il termine di 45 giorni previsti dal Regolamento AGCOM e che scadevano il 9.04.2026, calcolati a partire dal giorno 23.02.2026 data in cui è avvenuta la comunicazione di avvio del procedimento. Secondo i termini previsti dal Regolamento dunque lo stesso avrebbe dovuto depositare la memoria entro il 9.04.2026. L'operatore non può utilizzare lo spazio dedicato alle repliche per depositare la sua prima memoria difensiva se ha saltato il termine principale. Ne consegue che la memoria difensiva in uno ai documenti allegati dal gestore sono irricevibili e il Responsabile del procedimento non potrà pertanto tenere conto delle difese e delle eccezioni sollevate dall'operatore convenuto nel suo scritto difensivo del 29 aprile 2026. Pertanto si procederà a decidere la controversia basandosi esclusivamente sugli atti legittimamente acquisiti (l'istanza dell'utente, i verbali precedenti ed eventuali documenti depositati nei termini), ignorando gli argomenti e i documenti portati tardivamente dal gestore. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Entrando nel merito della questione oggetto dell'istanza di definizione, considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti tempestivamente dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte entro i limiti e con le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue

che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 c.c. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Nel caso che ci occupa pertanto le richieste sub 1) e sub 2) per: mancata attivazione dei servizi voce e dati su linea FWA ai sensi dell'allegato A, delibera 347/18/CONS, per il periodo 27/05/2025 al 01/10/2025, per un importo totale di € 4.410; 2) indennizzo per mancata attivazione dei servizi voce e dati su linea Fibra Ottica per lo stesso periodo e ai sensi della medesima delibera quantificati in € 4.410 possono essere trattate congiuntamente e meritano parziale accoglimento. Innanzitutto è doveroso premettere che l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) disciplina l'indennizzo per "ritardo nell'attivazione del servizio" e non contempla le ipotesi di "mancata attivazione del servizio", circostanza, questa, sulla quale si tornerà infra ai fini della quantificazione dell'indennizzo spettante all'istante. Il gestore deve, quindi, fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, mettendolo in grado di comprendere quanto accaduto e di assumere le determinazioni del caso. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo. Spetta dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito all'attivazione dei servizi richiesti nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da questioni tecniche ad esso non imputabili. Ciò in base all'orientamento costantemente espresso dalla Suprema Corte (Cass. Civ.n.2387/04). Nel caso di specie, l'operatore non ha prodotto documentazione idonea a dimostrare il corretto adempimento della propria prestazione, ovvero che l'inadempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a egli non imputabile. Non risulta provato, inoltre, che il gestore abbia provveduto a informare l'istante in ordine a eventuali criticità tecniche riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, nel rispetto dei criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. In ordine alla quantificazione dell'indennizzo spettante all'istante, atteso che nella fattispecie che ci occupa ricorre non un caso di ritardo nell'attivazione del servizio bensì un caso di mancata attivazione del servizio (ossia di una linea nuova voce e dati) non espressamente contemplato dal Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), trova applicazione l'art. 4, comma 2, del predetto Regolamento ("L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi"), in combinato disposto con l'art. 13, comma 7, primo capoverso dello stesso ove si legge: "Per le fattispecie d'inadempimento o

disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento". Considerato, altresì, che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità, ai sensi dell'art 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche devono soddisfare il requisito dell'equità e, pertanto, da un lato tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, si ritiene che il pregiudizio subito, derivante dal mancato rispetto degli oneri informativi debba essere considerato in maniera unitaria e non in riferimento ai singoli servizi. Per tutto quanto sopra considerato l'indennizzo andrà, pertanto, calcolato nella misura di Euro 15,00 giornalieri trattandosi di un'utenza affari con la maggiorazione di 1/3 per la connessione su banda larga pari ad euro 5,00 a decorrere dal 61esimo giorno dalla sottoscrizione del contratto, ovvero dal termine massimo previsto dal contratto per l'attivazione, come indicato dalla Carta dei Servizi e dunque nel caso di specie dal 19 luglio 2025 (a fronte del contratto del 19 maggio 2025) e sino al 01 ottobre 2025 ossia alla data della prima PEC di disdetta del servizio per un importo totale di € 1.480,00 (74 gg x 20,00). Viene respinta la richiesta di € 35,00/die formulata dall'istante in quanto basata su una duplicazione di voci (cumulo indebito tra linea Fibra e linea FWA destinate alla medesima utenza) e su un calcolo errato delle maggiorazioni per la banda ultra larga, le quali risultano già interamente assorbite e integrate nella tariffa applicata di € 20,00/giorno in conformità all'Allegato A della Delibera n. 347/18/CONS." Con riferimento al debito asserito dal gestore convenuto (e riportato nelle controdeduzioni depositate dall'istante) per il mancato pagamento delle fatture e che lo stesso quantifica in euro 94,50 tale importo dovrà essere stornato perché relativo al costo del servizio non reso. Andrà per l'effetto ritirata la pratica affidata alla società per il recupero del credito in favore dell'operatore. Anche la richiesta relativa al rimborso della somma corrisposta dalla società istante nonostante la mancata erogazione del servizio merita accoglimento. Per l'effetto l'operatore convenuto sarà tenuto a rimborsare alla società C&C Srl l'importo di euro 553,16 dalla stessa pagato per le fatture relative ai periodi da giugno a settembre in cui il servizio non è stato erogato. In merito alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo la stessa va accolta a decorrere dal 45° giorno (termine concesso all'operatore per dare riscontro) ovvero dal 15.11.2025 (a fronte del reclamo inviato con PEC del 1.10.2025) nella misura massima di euro 300,00 avendo superato i 120 giorni di effettivo ritardo. Andrà altresì riconosciuta la penale di euro 100 prevista dalla legge di bilancio 2020, considerato che l'operatore ha illegittimamente continuato l'emissione di fatture anche successivamente alla disdetta intervenuta in data 1/10/2025. Di contro la richiesta relativa all'indennizzo per la perdita della numerazione originaria non può trovare accoglimento. Infatti, pur comprendendo lo stato di necessità lamentato dall'istante, la perdita del numero è conseguenza diretta della modalità di recesso scelta (cessazione della linea). La normativa AGCOM subordina il mantenimento del numero all'avvio delle procedure di migrazione/portabilità. Non sussistendo una richiesta di portabilità pendente, nessuna condotta omissiva o illecita può essere imputata al gestore per la perdita del numero.

DELIBERA

Articolo 1

1. Tim SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 19/02/2026, è tenuta a regolarizzare entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, per le motivazioni di cui in narrativa, la posizione amministrativa - contabile della fatturazione emessa dal sorgere del rapporto contrattuale del 19 maggio 2025, mediante lo storno e/o rimborso (in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza,) dell'importo pari ad euro 94,50 che si ritiene non dovuto perché relativo a somme per il servizio non erogato. L'operatore è tenuto altresì al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta. La società Tim SpA è altresì tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo totale di euro 2433,16 (duemilaquattrocentotrentatre/16), di cui euro 1.480,00 dovuto a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza; euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo ed euro 100,00 per aver continuato ad emettere fatture successivamente alla disdetta del servizio. L'operatore convenuto è altresì tenuto a rimborsare alla società istante le somme dalla stessa pagate in relazione alle fatture da giugno a settembre 2025 nonostante la mancata erogazione del servizio e pari ad euro 553,16. La predetta Società Tim SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso. La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

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 15/10/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

F.to

per attestazione di conformità a quanto deliberato

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo