

DELIBERA N. 62/2026

 / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/832888/2026)

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 21/04/2026 acquisita con protocollo n. 0148586 del 21/04/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

In data 16 giugno 2025, l’istante subiva l’arbitraria ed unilaterale cessazione della linea telefonica con contestuale sospensione dei servizi voce e dati, in assenza di qualsivoglia richiesta di recesso o disdetta da parte dello stesso. A fronte delle tempestive e ripetute contestazioni e segnalazioni di disservizio effettuate (tra cui la segnalazione n. 9-779963654414 e ulteriore formale reclamo del mese di novembre 2025), la società

operatrice ometteva di porre in essere alcun intervento risolutivo o di fornire i dovuti riscontri, proseguendo al contrario nell'illegittima emissione di fatture per periodi successivi alla data di sospensione del servizio, anch'esse prontamente e formalmente contestate. Tale inadempimento contrattuale cagionava gravi pregiudizi all'istante, il quale, nell'agosto 2025, provvedeva alla restituzione del modem ed, essendo impossibilitato ad effettuare la migrazione della propria utenza verso altro operatore di telecomunicazioni, era costretto ad attivare ex novo una nuova numerazione, con conseguenti disagi e spese aggiuntive. Per quanto sopra, l'utente richiedeva lo storno della posizione debitoria con immediato annullamento di tutte le fatture emesse successivamente alla data di indebita sospensione del servizio (16 giugno 2025), nonché l'annullamento di eventuali fatturazione in corso o di prossima emissione, immediato ed integrale ritiro della pratica eventualmente affidata a società di recupero crediti terze, con esenzione da qualsivoglia onere o spesa a carico dell'istante, nonché la liquidazione degli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi e dalla normativa AGCOM vigenti, per indebita ed arbitraria sospensione/cessazione del servizio voce e dati; mancata/impossibilitata migrazione del numero verso altro operatore; omesso e/o ritardato riscontro ai reclami e alle segnalazioni formalmente inoltrate.

2. La posizione dell'operatore

In via pregiudiziale di rito, TIM S.p.A. eccepiva l'inammissibilità e l'improcedibilità di tutte le domande formulate dall'istante nel modello GU14 che non trovino esatta corrispondenza nelle pretese già azionate nell'istanza di conciliazione. Rilevava, infatti, il mancato assolvimento dell'obbligo del preventivo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione ex art. 3 Delibera AGCOM n. 203/18/CONS per ogni eventuale pretesa eccedente, chiedendo contestualmente all'Autorità di verificare la coincidenza del petitum. Nel merito della domanda assumeva l'operatore che la cessazione della linea n. [REDACTED] non avveniva in modo arbitrario o unilaterale, bensì in esecuzione della volontà espressa telefonicamente dal cliente in data 19 giugno 2025, nell'ambito di un contatto di retention conclusosi con esito negativo, venendo dunque meno, secondo l'operatore, qualsiasi profilo di illiceità, con conseguente inapplicabilità dei presupposti per il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS in materia di indebita sospensione o cessazione del servizio. Relativamente alla esposizione debitoria maturata dall'istante, assumeva l'operatore TIM che le stesse, emesse nel periodo compreso tra agosto 2025 e gennaio 2026, fossero riferibili ad addebiti legittimi del servizio annuale rateizzato TIMVISION e alla mancata restituzione del relativo decoder (imputata nella fattura di giugno 2025). Evidenziava inoltre, di aver emesso, nel mese di febbraio 2026, una fattura di accredito e rimborso pari a € 244,28 per i canoni TIMVISION relativi al periodo luglio 2025 – gennaio 2026. Per l'effetto, a seguito di tali riposizionamenti e compensazioni contabili, la morosità residua e legittimamente dovuta dall'istante ammontava ad € 229,47, comprensiva del saldo insoluto delle fatture di agosto 2025 (€ 35,64), settembre 2025 (€ 18,38) e dei titoli emessi fino a giugno 2026. A detta dell'operatore, infine, i reclami inoltrati via PEC dall'utente in data 25 giugno 2025 e 4 novembre 2025, erano stati tempestivamente presi in carico

ed esaminati internamente con esito di infondatezza. La società, tuttavia, era priva di evidenza documentale nei propri sistemi informatici circa l'effettiva trasmissione all'utente dei formali riscontri scritti. In conclusione, TIM S.p.A. declinava ogni addebito e responsabilità in merito alle pretese e alle ricostruzioni di parte avversa, chiedendo al Co.re.com. adito il rigetto integrale di ogni domanda d'indennizzo e/o risarcitoria avanzata dall'istante, in quanto del tutto infondata sia in fatto sia in diritto. L'utente, in replica alle memorie depositate dall'operatore, eccepiva la tardività della memoria difensiva depositata da TIM S.p.A., in quanto pervenuta oltre i termini perentori stabiliti dal regolamento procedimentale, chiedendo pertanto l'inammissibilità dell'atto e di tutta la documentazione ad esso allegata, con conseguenziale espunzione degli stessi dal fascicolo di causa. Contestava l'eccezione di inammissibilità/improcedibilità sollevata dalla Società operatrice relativamente alla mancata corrispondenza tra le richieste formulate in prima istanza (UG) e quelle avanzate nel formulario GU14, nonché contestava la ricostruzione avversaria circa una presunta disdetta telefonica del 19 giugno 2025. Ribadiva l'istante che la linea era stata disattivata unilateralmente ed arbitrariamente in data 16 giugno 2025 (data di ricezione del relativo SMS), in assenza di qualsivoglia manifestazione di volontà da parte dell'istante, precludendogli sia la continuità dei servizi voce/dati, sia la possibilità di effettuare la regolare migrazione verso altro gestore, costringendolo a restituire l'apparato (nell'agosto 2025) e ad attivare una nuova numerazione ex novo, subendo gravi disagi operativi e spese non dovute. Contestava, ancora, la pretesa morosità residua (€ 229,47), atteso che gli addebiti fatturati e la pretesa fatturazione post-cessazione (inclusi i canoni del servizio TIMVISION e la penale per presunta mancata restituzione del modem) risultassero del tutto illegittimi e non dovuti, in quanto derivanti da un'interruzione del servizio causata ed addebitabile esclusivamente alla condotta dell'operatore. Infine, l'istante ribadiva integralmente le conclusioni rassegnate.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Nel merito, valutati gli atti di causa, le memorie prodotte e la documentazione allegata dalle parti, si ritiene che la domanda dell'Istante sia fondata e debba essere accolta nei limiti di seguito specificati. IN VIA PREGIUDIZIALE E PRELIMINARE 1. Sulla infondatezza e sul rigetto dell'eccezione di inammissibilità/improcedibilità sollevata da TIM S.p.A. Si contesta fermamente e si rigetta l'eccezione preliminare formulata da TIM S.p.A. in ordine alla presunta difformità tra il petitum azionato in sede conciliativa (Modello UG) e le domande rassegnate con la presente istanza (Modello GU14). Sul punto, si evidenzia la piena, assoluta ed esatta corrispondenza tra le pretese dedotte nel formulario di conciliazione e quelle azionate nella presente fase procedimentale. L'istante ha infatti formalizzato, fin dalla promozione del tentativo di conciliazione, l'integrale contestazione dell'indebita cessazione dell'utenza, la richiesta di storno delle relative fatturazioni inique e l'istanza di riconoscimento degli indennizzi normativamente previsti. Non può trovare accoglimento

l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore con riferimento alla presunta non coincidenza tra le richieste descritte nell'istanza di conciliazione (Modello UG) e quelle rassegnate con la presente istanza di definizione (Modello GU14). Sul punto, si evidenzia che la descrizione dei fatti e dei disservizi effettuata in sede di conciliazione è perfettamente sovrapponibile e corrispondente a quella formulata nella presente fase di definizione. Trattandosi esattamente del medesimo disservizio dedotto in controversia (l'indebita disattivazione della linea, l'impossibilità di migrare ad altro operatore, l'emissione di fatture non dovute e la mancata risposta ai reclami), non risulta in alcun modo violato il principio del preventivo ed obbligatorio esperimento del tentativo di conciliazione di cui all'art. 3 della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS. Né tantomeno può ostare la circostanza che l'istante abbia originariamente quantificato l'indennizzo in € 600,00 nel modello UG, per poi rettificare la richiesta fino a € 1.000,00 nelle fasi successive (a fronte dell'indicazione meramente simbolica di € 1,00 inserita per mero errore materiale nella compilazione del formulario GU14). La mera e differente quantificazione economica della pretesa indennizzatoria — a parità di causa petendi e di fatti costitutivi azionati — non altera né muta la natura del petitum sostanziale, né tantomeno pregiudica il diritto di difesa dell'operatore o la funzione deflattiva della procedura conciliativa preliminare. È infatti principio consolidato che la sede di conciliazione serve a perimetrare la vicenda fattuale contestata; la successiva e più precisa liquidazione o quantificazione degli indennizzi spettanti ai sensi del Regolamento AGCOM costituisce una mera operazione contabile e valutativa demandata all'Organo decidente nell'ambito della fase di definizione. Risultando dunque integralmente soddisfatta la condizione di procedibilità, l'eccezione formulata da TIM S.p.A. appare destituita di fondamento giuridico e fattuale e va, pertanto, integralmente respinta. 2. Sul rigetto dell'eccezione di tardività della memoria di TIM S.p.A. e della relativa istanza di espunzione. Si ritiene di dover rigettare l'eccezione sollevata dall'istante in ordine alla tardività della memoria difensiva depositata da TIM S.p.A., con conseguente rigetto della richiesta di espunzione dell'atto e della relativa documentazione. Sul punto, occorre evidenziare che – per costante ed espresso orientamento giurisprudenziale dell'AGCOM – la documentazione allegata alla memoria, pur se inviata oltre il termine regolamentare, riveste una fondamentale valenza probatoria e merita comunque di essere valutata ai fini della ricostruzione cognitiva dei fatti e del completo inquadramento istruttorio. Nel caso di specie, inoltre, sebbene il deposito sia avvenuto oltre il termine previsto, la produzione tardiva non ha arrecato alcuna concreta lesione al diritto di difesa e al principio del contraddittorio dell'istante, posto che quest'ultimo ha avuto piena ed effettiva possibilità di prenderne visione e di articolare compiutamente le proprie argomentazioni di replica con le successive note difensive. NEL MERITO 3. Sulla fondatezza della domanda di indennizzo per indebita cessazione dei servizi voce e dati (art. 5 Delibera AGCOM n. 347/18/CONS). Nel merito della controversia, la pretesa dell'istante inerente all'illegittimità della disattivazione dell'utenza e al conseguente diritto al riconoscimento degli indennizzi normativamente previsti risulta ampiamente provata ed idonea ad essere accolta nei termini di seguito precisati. L'operatore TIM S.p.A. ha sostenuto che la cessazione della linea n. [REDACTED] non sia avvenuta in modo arbitrario, bensì a seguito di una presunta volontà di recesso espressa dal cliente in data 19 giugno 2025, a seguito

di un contatto di retention con esito negativo. Tuttavia, tale ricostruzione non ha trovato alcun idoneo riscontro né supporto probatorio nel presente procedimento. La documentazione prodotta dalla Società operatrice consiste unicamente in estrapolazioni dai propri sistemi informatici interni, ovvero report ad efficacia meramente unilaterale che, a fronte della specifica e formale contestazione dell'utente, risultano del tutto privi di valore probatorio. A fronte di una presunta manifestazione di volontà negoziale resa per via telefonica, l'operatore avrebbe avuto l'onere di produrre in atti idonea registrazione fonica (vocal order) o corrispondenza sottoscritta dall'utente, adempimento probatorio del tutto omesso. Di contro, l'istante ha pienamente documentato il fatto costitutivo della propria pretesa allegando la comunicazione SMS proveniente direttamente dalla medesima TIM S.p.A., dalla quale si evince chiaramente l'avvio delle procedure di cessazione della linea in data 16.06.2025, con effettiva disattivazione e cessazione intervenuta, con molta probabilità in data 21 giugno 2025, data di apertura del primo reclamo tramite operatore. Accertata dunque la totale assenza dei presupposti per la disattivazione e la violazione dei doveri di preavviso e buona fede contrattuale, trova piena applicazione l'art. 5 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori), il quale dispone che "nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione". Trattandosi di un'offerta dual play comprendente due distinti servizi non accessori (fonia voce e connettività dati), l'indennizzo giornaliero spettante è pari ad € 15,00/die (€ 7,50 x 2 servizi). Atteso che l'istante non ha fornito la prova della data di attivazione del servizio di fonia e dati presso altro operatore, ai fini della quantificazione e della determinazione del dies ad quem, dalla messaggistica prodotta in atti si evince che già in data 7 luglio 2025, l'istante tentava di subentrare o interfacciarsi sulla vecchia utenza, presupponendo e dando per assodato l'avvenuto perfezionamento dell'attivazione della nuova numerazione con altro gestore. Il periodo di indebita cessazione addebitabile va, pertanto, quantificato dal 21 giugno 2025 al 7 luglio 2025, per un totale di 17 giorni. L'indennizzo spettante a tale titolo viene conseguentemente liquidato nella misura di € 255,00 (17 giorni x € 15,00/die). 4. Sull'indennizzo per la perdita della numerazione ed impossibilitata migrazione (art. 10 Delibera AGCOM n. 347/18/CONS). In via preliminare sul punto, si osserva che l'istante ha formalmente formulato domanda di indennizzo facendo riferimento alla fattispecie della "mancata ed impossibilitata migrazione del numero verso altro operatore". Sul punto, occorre chiarire che la richiesta avanzata dall'utente va correttamente riqualificata e ricondotta nell'alveo dell'indennizzo per perdita della numerazione di cui all'art. 10 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS. Tale operazione di esatta qualificazione giuridica rientra pienamente nei poteri-doveri dell'Autorità e dei Co.re.com. delegati, i quali — per costante ed espresso orientamento giurisprudenziale dell'AGCOM, dispongono del potere di riqualificare ed inquadrare d'ufficio la pretesa indennizzatoria azionata dall'utente nell'alveo della corretta fattispecie regolamentare applicabile, a prescindere dall'eventuale ed errata od imprecisa indicazione della dicitura o della norma operata dalla parte in sede di compilazione dei formulari. Nel

caso di specie, l'arbitraria disattivazione della linea da parte dell'operatore ha determinato la definitiva ed irreversibile perdita del numero da parte dell'utente, rendendo di fatto impossibile il completamento di qualsivoglia procedura di migrazione/portabilità (porting) e costringendolo all'attivazione di una nuova numerazione ex novo. Deve pertanto trovare applicazione la disciplina dettata dal citato art. 10 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS. Risulta altresì fondata la richiesta di indennizzo per la perdita dell'assegnazione del numero telefonico, conseguente alla disattivazione unilaterale che ha impedito all'utente di trasferire la propria utenza presso altro operatore. L'art. 10 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS stabilisce che, in caso di perdita della numerazione cagionata da condotta imputabile all'operatore, quest'ultimo sia tenuto al pagamento di un indennizzo pari ad € 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo del numero medesimo. In ordine all'anzianità di possesso dell'utenza, in assenza di ulteriore documentazione contrattuale iniziale, la decorrenza va desunta dalle fatture prodotte in atti dall'istante, dalle quali risulta un'attivazione della linea risalente all'anno 2022. Si computa pertanto il periodo di effettivo utilizzo compreso tra l'agosto 2022 e luglio 2025, per una durata pari a 3 anni. L'indennizzo riconosciuto all'istante a tale titolo ammonta dunque a € 300,00 (€ 100,00 x 3 anni). 5. Sulla mancata risposta ai reclami (art. 12 Delibera AGCOM n. 347/18/CONS). La domanda merita accoglimento anche con riguardo al mancato riscontro alle formali contestazioni avanzate dall'utente. Come espressamente ammesso dalla stessa TIM S.p.A. nelle proprie memorie difensive, la società non ha fornito alcuna evidenza documentale o probatoria circa l'effettiva trasmissione all'utente dei riscontri scritti ai reclami inviati. Tale omissione integra la fattispecie di cui all'art. 12 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, secondo cui l'operatore che non fornisce riscontro al reclamo entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi o dalla normativa vigente è tenuto a corrispondere un indennizzo pari a € 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo stabilito dal Regolamento. Computando il ritardo a decorrere dalla prima segnalazione inoltrata in data 21 luglio 2025 (dalla quale sono decorsi oltre 45 giorni senza esito), l'indennizzo maturato eccede il tetto massimo ed indennizzabile normativamente previsto. Conseguentemente, per tale voce di addebito viene liquidato in favore dell'istante l'importo massimo edittale pari a € 300,00. 6. Sullo storno della posizione debitoria ed annullamento delle fatture. Dall'accertata illegittimità della condotta dell'operatore consegue l'infondatezza delle sole pretese creditorie strettamente correlate ai disservizi oggetto del presente procedimento. Si dispone, pertanto, lo storno e l'annullamento delle sole voci relative ai canoni ed ai servizi della linea voce e dati fatturate a far data dal 21 giugno 2025 (data di indebita disattivazione della linea) e delle sole voci relative ad addebiti, canoni e penali per il servizio/apparato TIMVISION fatturate a far data dal 6 agosto 2025 (data di provata restituzione del dispositivo). Resta fermo che il presente provvedimento incide ed opera esclusivamente sulle voci di addebito sopra specificate inerenti alla cessazione del servizio e alla restituzione dell'apparato, fatto salvo l'eventuale e legittimo debito dell'utente riferibile a causali o periodi differenti e non interessati dai disservizi accertati. Conseguentemente, TIM S.p.A. è tenuta a ricalcolare la posizione debitoria dell'istante depurandola dalle sole voci annullate, provvedendo altresì ad aggiornare o revocare proporzionalmente eventuali incarichi affidati a società terze di recupero crediti.

DELIBERA

Articolo 1

1. TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 21.04.2026, - è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo totale di euro 855,00 (ottocentocinquantacinque/00 €), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/ Bonifico bancario all'istante; 2. - è tenuta, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno delle sole voci relative ai canoni ed ai servizi della linea voce e dati fatturate a far data dal 21 giugno 2025 (data di indebita disattivazione della linea) e delle sole voci relative ad addebiti, canoni e penali per il servizio/apparato TIMVISION fatturate a far data dal 6 agosto 2025 (data di provata restituzione del dispositivo); 3. - È tenuta, inoltre, a ritirare ed estinguere, a propria cura e spese, la pratica di recupero crediti eventualmente affidata a società terze con riferimento all'esposizione debitoria dell'istante come originariamente e complessivamente quantificata.

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