

DELIBERA N. 69/2026

**[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/828035/2026)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 21/10/2026;

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 [REDACTED] del 03/04/2026 acquisita con protocollo n. 0129019 del 03/04/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La parte istante, titolare del contratto residenziale di telefonia fissa voce e dati relativo all’utenza n. [REDACTED] espone – nell’istanza introduttiva e nella documentazione versata in atti – quanto segue : “In data 28/07/2023 l’utente aderiva a un’offerta TIM finalizzata all’attivazione di una nuova utenza telefonica presso la propria casa vacanze. Nonostante l’ordine risultasse regolarmente acquisito, l’utenza non veniva

mai attivata. Il Dott. [REDACTED] riferisce di aver inoltrato numerosi reclami tramite call center, email e altri canali di assistenza, senza tuttavia ricevere alcuna spiegazione circa la mancata evasione della pratica di attivazione. A fronte dell'abnorme durata del procedimento tecnico-amministrativo e dell'assenza di riscontri utili, l'utente provvedeva a formulare disdetta telefonica tramite 187, risultata presa in carico da TIM in data 27/09/2024. Persistendo l'inadempimento e considerato che l'operatore continuava a richiedere il pagamento di somme per servizi mai erogati, l'utente presentava ulteriore richiesta di risoluzione contrattuale per grave inadempimento in data 12/06/2025" La parte istante riferisce due distinti profili di disservizio, entrambi afferenti all'utenza n. [REDACTED].

- Mancata/tardiva risposta ai reclami — L'utente ha presentato un reclamo in data 27/06/2025, rimasto privo di riscontro utile da parte dell'operatore. Il reclamo non risulta risolto.
- Mancata attivazione del servizio — La richiesta di attivazione del servizio, inoltrata in data 28/07/2023, non è stata evasa dall'operatore. Chiedeva pertanto: 1) di fornire chiarimenti circa l'accaduto; 2) di corrispondere l'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per la mancata attivazione della linea fissa per un importo pari ad € 3195,00 (€ 7,50x426 gg. dal 28/07/2023 al 27/09/2024); 3) di corrispondere l'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per la mancata attivazione della connessione internet per un importo pari ad € 3195,00 (€ 7,50x426 gg. dal 28/07/2023 al 27/09/2024); 4) di corrispondere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo € 300,00; 4) di corrispondere tutti gli indennizzi previsti per legge. Nelle memorie di replica del 10/06/2026, l'istante insisteva integralmente nelle domande già formulate e chiede accoglierle nei termini di seguito ribaditi.
- Rimborso delle fatture Si chiede di disporre il rimborso delle fatture corrisposte dall'utente durante l'intero periodo di disservizio, ovvero la diversa somma ritenuta congrua dall'Ill.mo Corecom.
- Indennizzo per mancata risposta ai reclami. Si chiede la condanna di TIM S.p.A., in persona del legale rappresentante p.t., al pagamento dell'indennizzo previsto dall'art. 12, All. A, Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, pari a € 300,00, ovvero della diversa somma ritenuta congrua.
- Indennizzo per mancata attivazione della linea fissa. Si chiede la condanna dell'operatore al pagamento dell'indennizzo ex art. 4, All. A, Delibera n. 347/18/CONS, per la mancata attivazione della linea fissa, pari a € 3.195,00 (calcolati in € 7,50 × 426 giorni, dal 28/07/2023 al 27/09/2024), ovvero della diversa somma – maggiore o minore – ritenuta congrua dall'Ill.mo Corecom.
- Indennizzo per mancata attivazione della connessione internet. Si chiede la condanna dell'operatore al pagamento dell'indennizzo ex art. 4, All. A, Delibera n. 347/18/CONS, per la mancata attivazione della connessione internet, pari a € 3.195,00 (calcolati in € 7,50 × 426 giorni), ovvero della diversa somma ritenuta congrua.
- Ulteriori indennizzi ex art. 20 Regolamento 353/19/CONS In virtù delle richieste già formulate sia nell'istanza UG sia nel formulario GU14, l'istante chiede la condanna dell'operatore alla corresponsione di ogni ulteriore indennizzo che l'Ill.mo Corecom riterrà di individuare ai sensi dell'art. 20, n. 4 e ss., del Regolamento approvato con Delibera n. 353/19/CONS.
- Spese di procedura Si chiede la condanna dell'operatore al pagamento delle spese di procedura in favore dell'istante.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie difensive, l'operatore Tim "eccepiva in via preliminare, 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". Evidenziava che "associata al nominativo dell'istante risulta l'utenza n. [REDACTED] attivata in data 10 agosto 2023 e successivamente cessata in data 18 ottobre 2024 per morosità. Dalle verifiche effettuate nel sistema di gestione guasti Fibercop, risulta esclusivamente una segnalazione registrata in data 10 giugno 2024 (Trouble Ticket n. CRV000093084585), definita nella medesima giornata con esito "Competenza Commerciale", senza evidenza di malfunzionamenti tecnici imputabili alla rete o ai servizi forniti da TIM. In data 11 giugno 2024 a seguito dell'irregolare pagamento delle fatture RT [REDACTED]/2024 e RT [REDACTED]/2024, il cliente ha ricevuto sollecito di pagamento, sospensione della linea e preavviso di riaddebito, vedi allegati (cfr.all.2). Si evidenzia, inoltre, che le fatture insolute RT [REDACTED]/2024 e RT [REDACTED]/2024, che hanno determinato la sospensione amministrativa dell'utenza n. [REDACTED] sono state successivamente riaddebitate sull'altra utenza intestata all'istante, n. [REDACTED] mediante la fattura emessa nel mese di gennaio 2025. Le predette competenze risultano integralmente saldate in data 19/02/2025. Ne consegue che la sospensione e la successiva cessazione delle utenze non sono riconducibili a disservizi imputabili a TIM, bensì all'inadempimento contrattuale dell'utente, il quale ha provveduto alla regolarizzazione della propria posizione debitoria soltanto in data 19/02/2025, ossia successivamente all'adozione delle misure amministrative previste dal contratto e dalla normativa di settore". Pertanto, in conformità ai principi più volte affermati dall'AGCOM e dai Corecom, non possono essere riconosciuti indennizzi per sospensioni o cessazioni conseguenti a morosità accertata dell'utente, essendo tali provvedimenti legittimamente adottati dall'operatore nell'esercizio dei diritti previsti dal rapporto contrattuale. In merito alla presunta mancata attivazione, la doglianza formulata dall'istante risulta priva di fondamento, risulta regolarmente attivata nei sistemi della scrivente Società e regolarmente fruita dal cliente. La documentazione tecnica e amministrativa disponibile conferma, infatti, l'effettiva esistenza e operatività della linea, circostanza incompatibile con l'asserita mancata attivazione del servizio. Situazione Amministrativa risulta un insoluto di € 13,37. Nelle memorie di replica del 10/06/2026, l'istante insisteva integralmente nelle domande già formulate e chiede accoglierle nei termini di seguito ribaditi. • Rimborso delle fatture. Si chiede di disporre il rimborso delle fatture corrisposte dall'utente durante l'intero periodo di disservizio, ovvero la diversa somma ritenuta congrua dall'Ill.mo Corecom. • Indennizzo per mancata risposta ai reclami. Si chiede la condanna di TIM S.p.A., in persona del legale rappresentante p.t., al pagamento dell'indennizzo previsto dall'art. 12, All. A, Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, pari a € 300,00, ovvero della diversa somma ritenuta congrua. • Indennizzo per mancata attivazione della linea fissa. Si chiede la condanna dell'operatore al pagamento dell'indennizzo ex art. 4, All. A, Delibera n. 347/18/CONS, per la mancata attivazione della linea fissa, pari a € 3.195,00 (calcolati in € 7,50 × 426 giorni, dal 28/07/2023 al 27/09/2024), ovvero della diversa somma – maggiore o minore – ritenuta congrua

dall'Ill.mo Corecom. • Indennizzo per mancata attivazione della connessione internet Si chiede la condanna dell'operatore al pagamento dell'indennizzo ex art. 4, All. A, Delibera n. 347/18/CONS, per la mancata attivazione della connessione internet, pari a € 3.195,00 (calcolati in € 7,50 × 426 giorni), ovvero della diversa somma ritenuta congrua. • Ulteriori indennizzi ex art. 20 Regolamento 353/19/CONS In virtù delle richieste già formulate sia nell'istanza UG sia nel formulario GU14, l'istante chiede la condanna dell'operatore alla corresponsione di ogni ulteriore indennizzo che l'Ill.mo Corecom riterrà di individuare ai sensi dell'art. 20, n. 4 e ss., del Regolamento approvato con Delibera n. 353/19/CONS. • Spese di procedura Si chiede la condanna dell'operatore al pagamento delle spese di procedura in favore dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di cui all'art. 16 comma 4 Delibera 353/19/CONS tenutasi in data 09.07.2026 che si concludeva con un mancato accordo. Preliminarmente si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale. Nel merito In via preliminare, si rileva l'irricevibilità delle memorie depositate dall'operatore in data 08.07.2026, in quanto tardivamente prodotte rispetto al termine regolamentare previsto per lo scambio degli scritti difensivi. Ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del Regolamento di procedura adottato con Delibera n. 203/18/CONS, i termini fissati dall'Ufficio per il deposito delle memorie hanno natura perentoria, essendo funzionali a garantire il principio del contraddittorio tra le parti; il buon andamento e la speditezza del procedimento amministrativo; la parità delle posizioni procedurali nel corso dell'istruttoria. Nel caso di specie, l'operatore ha depositato la propria memoria oltre il termine di quarantacinque giorni decorrente dalla comunicazione di avvio della procedura di definizione, e dunque in violazione del termine perentorio stabilito dall'Ufficio ai sensi della norma citata. La tardività del deposito comporta che: • il quadro istruttorio deve essere ricostruito esclusivamente sulla base degli atti tempestivamente prodotti; • eventuali contestazioni, eccezioni o documenti allegati tardivamente non possono incidere sulla ricostruzione dei fatti né sulla valutazione delle responsabilità; • l'operatore non può invocare la tardiva produzione per contestare le deduzioni dell'istante o per introdurre elementi nuovi. Il mancato rispetto dei suddetti termini comporta la sanzione processuale dell'irricevibilità dell'atto e dei documenti ad esso allegati, i quali non possono essere valutati né considerati ai fini della decisione della controversia. Tale principio, consolidato nella prassi dell'Autorità, impone che ogni produzione documentale avvenga entro i termini perentori stabiliti, pena la sua totale ininfluenza nel procedimento. Si dispone, pertanto, lo stralcio d'ufficio della memoria difensiva depositata dall'operatore, unitamente alla documentazione allegata, in quanto tardivamente prodotte e dunque processualmente irricevibili. La presente controversia viene conseguentemente decisa sulla base delle sole risultanze documentali tempestivamente fornite dalla parte istante e regolarmente presenti nel fascicolo di conciliazione. Dalla documentazione acquisita in atti risulta che l'utente ha sottoscritto una proposta di attivazione dell'offerta TIM per la linea fissa risulta

sottoscritta in data 28.07.2023, i primi 60 giorni decorrenti dalla richiesta non sono indennizzabili, trattandosi del termine tecnico ordinario riconosciuto all'operatore per la lavorazione della pratica. Spirato tale termine, la maturazione dell'indennizzo per mancata attivazione decorre dal 27.09.2023 e permane sino al 27.09.2024, data di cessazione del disservizio. Il periodo indennizzabile risulta pari a 366 giorni, da liquidarsi nella misura di € 7,50/giorno, per un importo complessivo di € 2.745,00, salvo diversa quantificazione che l'Ill.mo Corecom riterrà congrua. Ai fini della valutazione della doglianza relativa alla mancata risposta ai reclami, occorre premettere che l'art. 3 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS riconosce l'indennizzo in caso di assenza di riscontro da parte dell'operatore. La nozione di "risposta", tuttavia, deve essere interpretata alla luce degli obblighi informativi sanciti dalla Delibera AGCOM n. 179/03/CSP, che impone agli operatori di fornire comunicazioni chiare, complete e comprensibili, idonee a consentire all'utente di comprendere la posizione dell'operatore e l'esito delle verifiche svolte. Nel caso di specie, le comunicazioni prodotte dall'operatore si risolvono in riscontri meramente formali, consistenti in messaggi standardizzati di presa in carico o in formule di cortesia prive di contenuto informativo. Tali risposte non affrontano il merito delle questioni sollevate dall'utente, non illustrano le verifiche effettuate, né chiariscono le ragioni ostative alla risoluzione della problematica lamentata. La giurisprudenza regolamentare e gli orientamenti consolidati dei Corecom qualificano tali comunicazioni come risposte meramente apparenti, non idonee ad assolvere l'obbligo di interlocuzione effettiva gravante sull'operatore. Una risposta che non consente all'utente di ottenere alcun chiarimento sulla questione oggetto del reclamo deve essere considerata, sotto il profilo sostanziale, equivalente alla mancata risposta. Pertanto, pur in presenza di riscontri formalmente esistenti, deve ritenersi integrata la fattispecie di cui all'art. 3 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, con conseguente riconoscimento dell'indennizzo previsto dalla normativa di settore.

DELIBERA

Articolo 1

1. la società Tim SpA è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, la somma di euro 3045,00 (tremilaquarantacinque/00), di cui 2.745,00, secondo le modalità indicate in istanza, a titolo d'indennizzo per mancata attivazione di una nuova utenza telefonica e 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami. Il tutto maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/Bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui 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.

Napoli, li 21/10/2026

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