AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 80/2026

[redacted] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/858458/2026)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 21/11/2026;

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 10/07/2026 acquisita con protocollo n. 0255514 del 10/07/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra [redacted], titolare dell'utenza telefonica fissa n. [redacted] rappresentata dall'Avv. [redacted] ha presentato in data 10 luglio 2026 istanza di definizione della controversia nei confronti dell'Operatore TIM S.p.A. (di seguito TIM), lamentando l'illegittima richiesta di pagamento di somme asseritamente riferite alla mancata restituzione dell'apparato modem successivamente alla cessazione

del rapporto contrattuale. In particolare, l'istante ha rappresentato di aver comunicato la disdetta del contratto mediante PEC del 30 maggio 2025, richiedendo la cessazione dell'utenza con decorrenza dal 30 giugno 2025. Ha inoltre dichiarato di aver provveduto alla restituzione dell'apparato modem, producendo documentazione relativa alla spedizione di un pacco, preso in carico dal vettore il 9 luglio 2025 e consegnato il 14 luglio 2025. Nonostante tale restituzione, l'operatore TIM, per il tramite della società incaricata del recupero crediti [redacted] ha richiesto il pagamento dell'importo complessivo di Euro 155,65. L'istante ha contestato la debenza di tale importo, sostenendo che l'operatore avrebbe continuato a richiedere somme relative alla mancata restituzione del modem nonostante l'avvenuta consegna. Ha altresì lamentato il malfunzionamento dei canali di assistenza clienti, deducendo di aver rappresentato all'operatore l'avvenuta restituzione dell'apparato. Sulla base di tali circostanze, ha richiesto: l'accertamento dell'illegittimità degli addebiti relativi alla mancata restituzione del modem; lo storno integrale dell'importo di Euro 155,65 e lo sgravio di ogni conseguente pretesa economica; il riconoscimento di un indennizzo per il malfunzionamento dei canali di assistenza clienti, quantificando in Euro 100,00 la propria richiesta economica.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM non ha aderito al precedente procedimento di conciliazione UG/855264/2026, conclusosi negativamente in data 9 luglio 2026. Nell'ambito del procedimento di definizione GU14/858458/2026, l'operatore, mediante comunicazione nel fascicolo documentale "Mancata adesione II istanza", identificata con ID 7528120, ha eccepito l'assenza di un reclamo preventivo presentato dall'utente attraverso i canali istituzionali di assistenza anteriormente all'avvio del procedimento conciliativo. TIM ha precisato di avere comunque preso in carico, in data 9 luglio 2026, un reclamo relativo alle doglianze oggetto della controversia, identificato con protocollo n. 9-797105634309, dichiarando di averlo gestito nel rispetto del termine contrattuale di 30 giorni. Con successiva comunicazione formale, TIM ha ribadito la propria mancata adesione al procedimento, già comunicata il 31 agosto 2026, confermando che non avrebbe partecipato all'udienza fissata per il 26 ottobre 2026. ATTIVITA' ISTRUTTORIA All'udienza del 26 ottobre 2026 entrambe le parti erano assenti.

3. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui all'Allegato B alla delibera AGCOM n. 194/23/CONS. - Sull'eccezione relativa alla mancata presentazione del reclamo preventivo In via preliminare, occorre esaminare l'eccezione formulata da TIM, secondo cui l'istanza di definizione sarebbe stata proposta in assenza di un preventivo reclamo dell'utente attraverso i canali istituzionali di assistenza. Sul punto, assume rilievo l'articolo 14, comma 4, dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, il quale dispone che: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato

il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". La disposizione subordina pertanto il riconoscimento degli indennizzi regolamentari alla tempestiva segnalazione del disservizio, senza tuttavia configurare l'assenza del reclamo quale causa generale di improcedibilità dell'istanza di definizione. Nel caso in esame, non risulta documentalmente comprovata la presentazione di alcun reclamo relativo al dedotto malfunzionamento dei canali di assistenza entro il termine previsto dalla disposizione richiamata. L'operatore ha, peraltro, dichiarato di avere preso in carico un reclamo soltanto in data 09 luglio 2026, identificato con protocollo n. 9-797105634309, sostenendo di averlo gestito entro il termine contrattuale di 30 giorni. Sul punto, si richiama l'orientamento espresso dal CORECOM Campania nella determina del 24 aprile 2024, relativa al procedimento GU14/659999/2024, secondo cui l'assenza di reclami, unitamente alla genericità delle contestazioni e alla carenza di elementi probatori, impedisce di ricostruire i fatti e di accertare l'effettiva sussistenza, le modalità e la durata del disservizio lamentato. In tale pronuncia, il CORECOM Campania, richiamando altresì le delibere AGCOM nn. 114/18/CIR, 161/16/CIR e 165/20/CIR, ha disposto il rigetto della richiesta di indennizzo per insufficienza degli elementi necessari all'accertamento della responsabilità dell'operatore. Pertanto, in assenza di elementi idonei a dimostrare una precedente e tempestiva segnalazione del disservizio lamentato, nonché l'effettiva sussistenza di una fattispecie indennizzabile, la domanda di indennizzo per malfunzionamento dei canali di assistenza non può trovare accoglimento. - Sulla richiesta di storno degli importi fatturati La domanda di storno dell'importo complessivo di Euro 155,65 non può trovare accoglimento alla luce delle risultanze istruttorie. L'istante non ha prodotto le fatture oggetto di contestazione, limitandosi ad allegare una comunicazione di costituzione in mora proveniente dalla società incaricata del recupero del credito, corredata da un estratto conto riepilogativo. L'assenza delle fatture analitiche impedisce di verificare la natura degli importi richiesti, il relativo titolo contrattuale e la loro effettiva riconducibilità alla mancata restituzione dell'apparato modem. Sul punto, si richiama la determina CORECOM Lazio del 31 agosto 2022, nella quale è stata esclusa la possibilità di accogliere una richiesta di storno fondata su una generica comunicazione di recupero crediti, in assenza delle fatture analitiche necessarie a individuare la natura e l'ammontare delle singole voci contestate. Pertanto, la carenza della documentazione contabile e l'impossibilità di individuare con certezza la causale degli importi contestati non consentono di accertare l'indebita fatturazione dedotta dall'istante. Ne consegue che la richiesta di storno dell'importo di euro 155,65 deve essere rigettata per insufficienza degli elementi probatori acquisiti al procedimento. - Sulla richiesta di indennizzo per malfunzionamento dei canali di assistenza clienti La domanda di indennizzo per malfunzionamento dei canali di assistenza clienti non può trovare accoglimento. L'istante ha formulato una richiesta genericamente riferita al dedotto malfunzionamento dei canali di assistenza, senza tuttavia fornire elementi idonei a individuare specifici episodi di disservizio, le relative date, la durata e le conseguenze concretamente prodotte e non ha documentato relative segnalazioni. Sul punto, l'articolo 14, comma 4, dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS esclude il riconoscimento degli indennizzi

regolamentari qualora il disservizio non sia stato segnalato all'operatore entro tre mesi dal momento in cui l'utente ne ha avuto conoscenza o avrebbe potuto averne conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Pertanto, la domanda di indennizzo, quantificata dall'istante in euro 100,00, deve essere rigettata.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'istante [redacted] del 10/07/2026, 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, lì 12/11/2026

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