

DELIBERA N. 36/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/823392/2026)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 23/07/2026;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 19/03/2026 acquisita con protocollo n. 010XXX1 del 19/03/2026;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile di Settore, Dott.ssa Caterina Brancaleoni;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 23/07/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di TIM XXX, di seguito TIM, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 19/03/2026; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 17/03/2026), quanto segue.

“In data 23.01.2025 trasmettevo a Kena Mobile per PEC richiesta di inserimento del numero XXXXXX nel DBU firmata digitalmente.

Non ho più ricevuto alcun riscontro nel quale mi confermassero l'avvenuto inserimento.

In data 19/03/2025 inviato un primo sollecito tramite mail.

In data 06/06/2025 seguiva un secondo sollecito.

In data 27/11/2025 seguiva un terzo sollecito.

In data 12/01/2026 perviene la seguente PEC:

"Egregio Sig. XXX, La informiamo che, da verifiche non risultano segnalazioni attualmente in lavorazione sulle sue anagrafiche KENA MOBILE. In caso, La invitiamo a specificare la Sua richiesta di assistenza così da poter procedere alle dovute verifiche

nei nostri sistemi. Restiamo a Sua disposizione Cordiali Saluti Assistenza Clienti Kena Mobile".

Si fornisce prova dell'avvenuta consegna della richiesta del 23.01.2025 nel fascicolo documentale.

L'utenza è ad oggi non inserita.”

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) che il gestore provveda al corretto inserimento dell'utenza nel DBU;

b) indennizzo €200/anno per ogni anno di omesso inserimento;

c) indennizzo per ritardata risposta a reclami nella misura prevista in questa sede pari ad €2,5/giorno fino a un massimo di €300 dal 03.05.2025 (dies ad quem riscontro a reclamo 19.03.2025) al 12.01.2026 data riscontro in cui comunicano la non presenza di segnalazioni in lavorazione, per un totale di €300.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 500.

2. La posizione dell'operatore

TIM, con memoria in data 04/05/2026, chiede il rigetto integrale delle domande avversarie evidenziando quanto segue.

“In via preliminare si eccepisce l'inammissibilità/improcedibilità della presente istanza per violazione del principio dell'abuso di diritto, in quanto il comportamento contrattuale e processuale del Sig. XXX appare strumentale ad ottenere vantaggi indebiti, slegati dall'effettiva tutela di un diritto.

Dalle verifiche eseguite da Kena mobile è infatti emerso che l'istante ha attivato e chiesto la disattivazione di diverse linee mobili prive di offerta e senza ricariche, se non una tantum giusto per mantenere la linea attiva, per le quali ha attivato diversi procedimenti UG/Gu14 che vertono, in gran parte, sull'inserimento o sulla cancellazione delle varie sim dalla DBU.

A tale proposito si allega schermata sistemi kena mobile relativa alle utenze attivate da XXX.

Tra i vari UG e Gu14 presentati dall'utente tra Corecom Emilia-Romagna e Lombardia, vertenti sul tema oggetto della presente procedura ma per utenze diverse si annoverano: UG/XXX/2020, UG/XXX/2020, UG/XXX/2021, UG/XXX/2025,

GU14/XXX/2025, GU14/XXX/2025, UG/XXX/2025, GU14/XXX/2023,
UG/XXX/2023.

Si evidenzia poi che sono stati presentati sempre dal Sig. XXX ulteriori procedimenti UG e Gu14 sempre contro Kena Mobile per ulteriori asserite problematiche.

Si precisa che la figura dell'abuso di diritto si sostanzia quando l'istanza di conciliazione non mira, come qui, alla soluzione di un reale disservizio, ma è finalizzata unicamente a ottenere indennizzi automatici in assenza di un danno effettivo o di una violazione contrattuale ed in presenza della sistemicità delle richieste avanzate dall'istante nel corso del rapporto contrattuale.

Ferma l'eccezione di inammissibilità/improcedibilità appena sollevata, scendendo nel merito delle richieste avversarie, se ne deduce l'infondatezza.

Kena mobile ha infatti inserito in data 6.2.2025 nella piattaforma COMUNICA che gestisce le richieste di inserimento nel DBU Unico la richiesta dell'utente, così come dimostrato dalle seguenti schermate (seguono schermate).

Se poi vi è stato qualche problema da parte della società che gestisce la DBU e se si è verificato qualche disallineamento a valle delle innumerevoli richieste di inserimento, variazione, cancellazione e successivo reinserimento richiesti dalla parte istante, questi sono problemi che non possono essere imputati a colpa o responsabilità di Kena.

Nei sistemi di Kena non sono poi stati rinvenuti, tra le varie comunicazioni presenti a nome XXX, i reclami che l'istante sostiene di aver inoltrato per l'utenza in questione.

Pertanto, ai sensi dell'art. 14 delibera indennizzi, alcun indennizzo è dovuto.

Sempre in tema di indennizzi, si rileva in ogni caso che nulla è dovuto all'utente, anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, occorre prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate per Kena: circostanza che si verificherebbe ove si applicassero gli indennizzi previsti dalla Delibera Indennizzi in maniera acritica e svincolata dalle risultanze del caso concreto.

Ciò in considerazione di alcuni fatti salienti e caratterizzanti il rapporto contrattuale intercorso tra le parti in funzione del simmetrico obbligo di correttezza e buona fede nell'esecuzione delle reciproche obbligazioni, per i quali si ritiene che il comportamento dell'utente non sia stato improntato alla diligente correttezza ed al senso di solidarietà sociale che integrano, appunto, il contenuto della buona fede.

E precisamente: il fatto che l'utente ha reclamato indennizzi per condotte dell'operatore che non hanno comportato alcun disagio dato che la sim in oggetto era inutilizzata; i reiterati e numerosi reclami ed istanze di conciliazione e di definizione presentate dall'istante davanti ai Corecom EmiliaRomagna e Lombardia, tutte improntate sulle stesse circostanze di fatto e l'attesa della maturazione della massima misura di indennizzo riconoscibile, prima di intraprendere la via contenziosa (si tratta infatti di fatti dell'anno scorso).

Sul punto si veda anche la delibera del Corecom Lazio n. 377/2023/CRL/UD del 21/07/2023.

Alla luce di quanto esposto si conferma pertanto la correttezza dell'operato di TIM e che, per le ragioni sopra esposte, alcuna somma è dovuta all'utente né a titolo di rimborso/storno o indennizzo.”

3. La replica dell'istante

Con memoria del 04/05/2026, parte istante controdeduce alle difese svolte da TIM in memoria, contestandone integralmente il contenuto e ribadendo la fondatezza delle proprie domande, per le ragioni che seguono.

“PREMESSA IN FATTO Per chiarezza espositiva e a confutazione delle imprecise ricostruzioni avversarie, si richiama la cronologia documentalmente provata in atti:

23.01.2025 ore 01:45 — l'istante trasmette via PEC a kenamobile@pec.teleXXX.it il modulo (firmato digitalmente) di richiesta di nuovo inserimento del numero XXXXXX nel Database Unico (DBU). La PEC è regolarmente consegnata, come da ricevuta di avvenuta consegna prodotta nel fascicolo documentale.

19.03.2025 — primo sollecito via mail.

06.06.2025 — secondo sollecito via mail.

27.11.2025 — terzo sollecito via mail.

12.01.2026 — Kena Mobile riscontra (per la prima volta in quasi un anno) con PEC nella quale dichiara, testualmente, che «da verifiche non risultano segnalazioni attualmente in lavorazione sulle sue anagrafiche KENA MOBILE», così implicitamente ammettendo di non aver mai trattato la richiesta del 23.01.2025.

17.03.2026 — verbale di mancato accordo all'esito dell'udienza di conciliazione UG/XXX/2026, prodotto nel fascicolo documentale.

19.03.2026 — deposito della presente istanza di definizione GU14/XXX/2026.

Stato dei fatti ad oggi: l'utenza XXXXXX risulta ancora oggi non inserita nel DBU, circostanza che TIM/Kena non contesta e che resta documentalmente accertata.

I. SULL'ECCEZIONE PRELIMINARE DI
INAMMISSIBILITÀ/IMPROCEDIBILITÀ PER ASSERTITO ABUSO DEL DIRITTO

L'eccezione è palesemente infondata e dev'essere respinta.

TIM S.p.A. invoca l'abuso del diritto richiamando un elenco di procedimenti UG/GU14 promossi dall'odierno istante (UG/XXX/2020, UG/XXX/2020, UG/XXX/2021, UG/XXX/2025, GU14/XXX/2025, GU14/XXX/2025, UG/XXX/2025, GU14/XXX/2023, UG/XXX/2023).

Tali procedimenti riguardano tuttavia utenze diverse — circostanza espressamente ammessa dalla stessa controparte («vertenti sul tema oggetto della presente procedura ma per utenze diverse»).

Ne discende, ineluttabilmente, che ciascuna istanza ha avuto ad oggetto un autonomo e distinto rapporto di utenza, con disservizi specifici e differenti, e che il loro numero non è imputabile all'istante bensì alla ricorrenza dei medesimi disservizi da parte dell'operatore.

L'abuso del diritto, secondo l'orientamento consolidato della Suprema Corte (Cass. SS.UU. n. 23726/2007; Cass. n. 20106/2009; Cass. n. 4538/2017), ricorre solo quando

(i) la situazione sostanziale faccia capo al medesimo soggetto,

(ii) il diritto sia esercitato con modalità non necessarie ed irrispettose del dovere di correttezza,

(iii) derivi una sproporzione ingiustificata tra il vantaggio del titolare e il sacrificio della controparte.

Nessuno di tali requisiti ricorre nel caso di specie:

(a) l'istante esercita un diritto azionabile autonomamente per ciascun rapporto contrattuale, ognuno dei quali genera obbligazioni proprie in capo al gestore;

(b) la presente istanza è funzionale alla tutela di un disservizio reale e tuttora perdurante (mancato inserimento in DBU dopo oltre 15 mesi dalla richiesta), come dimostrato per tabulas;

(c) la sproporzione, semmai, opera a danno dell'istante, posto che è stato costretto a quattro distinte comunicazioni (PEC + tre solleciti) e a un previo procedimento di conciliazione per ottenere — non già il rispetto del proprio diritto, bensì — la mera presa d'atto da parte del gestore.

Ed invero, è proprio l'orientamento dei Corecom e dell'AGCom (ex pluribus, Delibera AGCom 22/19/CIR; Corecom Lazio 14/19; Corecom Emilia-Romagna 6/2021) a chiarire che la pluralità di istanze su utenze e disservizi diversi non integra abuso del diritto, costituendo legittimo esercizio della tutela amministrativa prevista dalla delibera 203/18/CONS e oggi 194/23/CONS.

Quanto al richiamo alla delibera Corecom Lazio n. 377/2023/CRL/UD, lo stesso non è pertinente al caso in esame, poiché riguarda fattispecie diversa (cumulo di indennizzi su una medesima utenza per identico evento), mentre qui si discute di singola utenza e di singolo inadempimento.

Si chiede pertanto il rigetto integrale dell'eccezione preliminare.

II. NEL MERITO — INFONDATEZZA DELLE DIFESE AVVERSARIE

II.1 Sull'omesso inserimento in DBU

TIM afferma che «Kena mobile ha inserito in data 6.2.2025 nella piattaforma COMUNICA che gestisce le richieste di inserimento nel DBU Unico la richiesta dell'utente».

Tale circostanza, oltre ad essere inidonea a esonerare l'operatore da responsabilità, non risulta altresì documentalmente provata: la «schermata» cui la difesa avversaria fa riferimento non è leggibile né intelligibile nei documenti depositati (l'allegato fornito da TIM riporta esclusivamente la lista anagrafica delle utenze intestate al sig. XXX, e non già la prova dell'inserimento in COMUNICA della specifica richiesta del 23.01.2025).

In ogni caso, anche a voler concedere — per mera ipotesi — che Kena abbia trasmesso la richiesta a COMUNICA il 06.02.2025, restano insuperabili i seguenti rilievi:

(a) Responsabilità contrattuale dell'operatore.

Ai sensi dell'art. 55 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.Lgs. 259/2003 e s.m.i.) e degli artt. 1218 e 1228 c.c., l'operatore è tenuto al risultato del corretto inserimento dell'utenza nel DBU, non già a una mera attività intermedia.

Il rapporto tra l'operatore e la società che gestisce il DBU costituisce un rapporto interno (*res inter alios acta*) non opponibile all'utente, il quale ha titolo a pretendere il risultato finale dal soggetto con cui è contrattualmente legato.

È giurisprudenza pacifica AGCom (Delibera 84/22/CIR; Delibera 113/20/CIR; Corecom Emilia-Romagna delibera 14/2022) che eventuali disallineamenti tra l'operatore e il gestore del DBU non possono essere addebitati all'utente né esonerare l'operatore dall'obbligazione di risultato.

(b) L'inadempimento è perdurante.

Ad oggi, 04.05.2026, a oltre 466 giorni dalla richiesta del 23.01.2025, l'utenza non risulta inserita nel DBU.

Tale dato di fatto — non contestato in memoria — è di per sé sufficiente a fondare il diritto all'indennizzo di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla delibera 347/18/CONS.

(c) La PEC del 12.01.2026 di Kena costituisce confessione stragiudiziale ex art. 2735 c.c.: l'operatore dichiara espressamente che «non risultano segnalazioni attualmente in lavorazione».

Tale dichiarazione è logicamente incompatibile con la tesi difensiva oggi sostenuta secondo cui la richiesta sarebbe stata regolarmente lavorata e inserita in COMUNICA il 06.02.2025: o l'una, o l'altra.

Il risultato del confronto è in ogni caso a sfavore di TIM, poiché entrambe le ipotesi concorrono a integrare l'inadempimento contestato.

II.2 Sulla mancata risposta ai reclami

La difesa avversaria si limita ad affermare, in modo apodittico e non documentato, che «nei sistemi di Kena non sono stati rinvenuti i reclami».

L'asserzione è smentita per tabulas:

- la richiesta originaria del 23.01.2025, costituente ipso facto anche reclamo per mancato adempimento successivamente trasmesso, è stata recapitata via PEC certificata all'indirizzo ufficiale keXXX@pec.telecXXX.it (come da ricevuta di consegna prodotta nel fascicolo);

- i tre solleciti del 19.03.2025, 06.06.2025 e 27.11.2025 sono stati inviati via mail e si trovano nel fascicolo documentale;

- la stessa Kena ha riscontrato (sia pure tardivamente) con la PEC del 12.01.2026, dimostrando di aver effettivamente ricevuto almeno una delle comunicazioni e di averla collegata all'anagrafica del sig. XXX.

L'onere di tracciare correttamente e conservare la corrispondenza con la clientela grava interamente sull'operatore: non può il professionista trincerarsi dietro la propria inefficienza interna per sottrarsi alle conseguenze di una violazione documentalmente provata.

È principio costantemente affermato (ex multis, AGCom Delibera 116/19/CIR) che la prova della tempestiva risposta al reclamo è onere dell'operatore: non averla rinvenuta nei propri sistemi non equivale ad averla resa.

Conseguentemente, a fronte di reclamo del 19.03.2025 cui non è seguito riscontro nel termine regolamentare di 45 giorni (dies ad quem: 03.05.2025), e del riscontro pervenuto solo il 12.01.2026 — peraltro elusivo nel merito — è dovuto l'indennizzo ex art. 12 dell'Allegato A alla delibera 347/18/CONS, nella misura di € 2,50/giorno fino al massimo di € 300,00, già raggiunto, dato che il ritardo è di 254 giorni (dal 03.05.2025 al 12.01.2026).

II.3 Sull'asserita sproporzione degli indennizzi e sulla pretesa «inutilizzo» della SIM

La difesa di TIM sostiene, in via subordinata, che gli indennizzi sarebbero «eccessivamente penalizzanti e sproporzionati» perché la SIM sarebbe «inutilizzata» e dunque l'inadempimento non avrebbe arrecato disagio. L'argomento è infondato in fatto e in diritto.

(a) In fatto: la stessa schermata prodotta da TIM nel proprio fascicolo difensivo attesta che l'utenza XXXXXX ha Stato linea: ATTIVO e Stato ordine: Consegnato.

L'affermazione che la SIM sia «inutilizzata» è dunque smentita dai documenti della stessa controparte.

In ogni caso, l'utilizzo della linea è elemento estraneo alla ratio dell'art. 11 della delibera 347/18/CONS: il diritto dell'abbonato a essere reperibile tramite gli elenchi telefonici prescinde dal volume di traffico generato dall'utenza.

(b) In diritto: gli indennizzi previsti dalla delibera AGCom 347/18/CONS hanno natura automatica e forfettaria, proprio per evitare le incertezze probatorie sul quantum debetur.

L'art. 2, comma 2, della delibera stabilisce che gli indennizzi «sono dovuti per il solo fatto della violazione e prescindono dalla prova del danno».

Il richiamo alla delibera 179/03/CSP — peraltro datato e antecedente alla 347/18/CONS attualmente vigente — non vale a derogare a tale automatismo, salvo casi del tutto eccezionali hic non ricorrenti.

(c) Sull'invocato principio di buona fede e correttezza: paradossalmente, è proprio il comportamento dell'operatore a essere stato improntato a manifesta scorrettezza, atteso che:

- ha ignorato la richiesta originaria per quasi un anno;
- ha ignorato tre solleciti formali;

- quando finalmente ha riscontrato (12.01.2026), ha fornito una risposta dilatoria ed elusiva, chiedendo all'utente di «specificare la richiesta» — già peraltro perfettamente specificata e firmata digitalmente nella PEC del 23.01.2025;

- ad oggi, persino dopo l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, non ha sanato l'inadempimento.

In simile contesto, è la riduzione — non già la pretesa, perfettamente conforme ai parametri AGCom — degli indennizzi a configurarsi come iniqua e sproporzionata, in danno della parte adempiente.

III. QUANTIFICAZIONE DEGLI INDENNIZZI E DELLE RICHIESTE

Si conferma la quantificazione già operata in sede di istanza, fondata sui parametri tabellari della delibera 347/18/CONS:

(1) Indennizzo per omesso inserimento in DBU (ex art. 11 Allegato A delibera 347/18/CONS): € 200,00 per ciascun anno (o frazione superiore a sei mesi) di omesso inserimento, decorrente dalla richiesta del 23.01.2025. Considerato che alla data odierna sono decorsi oltre 15 mesi dalla richiesta, indennizzo dovuto: € 200,00 (richiesta limitata a un'annualità per scelta dell'istante).

(2) Indennizzo per ritardata risposta a reclami (ex art. 12 Allegato A delibera 347/18/CONS): € 2,50/giorno fino al massimo di € 300,00. Il ritardo, computato dal dies a quo del 03.05.2025 (45° giorno successivo al reclamo del 19.03.2025) al 12.01.2026, ammonta a 254 giorni: trovasi così già raggiunto il tetto massimo. Indennizzo dovuto: € 300,00.

Si rileva inoltre che, persistendo l'inadempimento, l'indennizzo ex art. 11 continuerà a maturare pro tempore per ogni ulteriore anno (o frazione superiore a sei mesi) di omesso inserimento, sino al corretto adempimento da parte del gestore.

Totale indennizzi richiesti: € 500,00 (cinquecento/00).

CONCLUSIONI

Tutto ciò premesso e dedotto, l'istante ribadisce le proprie richieste e voglia il Corecom EmiliaRomagna, respinta ogni contraria istanza, eccezione e deduzione:

1) rigettare l'eccezione preliminare di inammissibilità/improcedibilità per asserito abuso del diritto, perché infondata in fatto e in diritto;

2) accertare e dichiarare l'inadempimento di TIM XXX all'obbligo di corretto e tempestivo inserimento dell'utenza XXXXXX nel Database Unico (DBU);

3) accertare e dichiarare la mancata/tardiva risposta al reclamo del 19.03.2025;

4) condannare TIM XXX al pagamento, in favore dell'istante, dei seguenti indennizzi:

a) € 200,00 per omesso inserimento in DBU (ex art. 11 delibera 347/18/CONS);

b) € 300,00 per ritardata risposta al reclamo (ex art. 12 delibera 347/18/CONS);

per un totale di € 500,00 (cinquecento/00), da accreditare mediante bonifico bancario sull'IBAN XXXXXX.

Si richiamano integralmente gli atti e i documenti già depositati nel fascicolo documentale del procedimento, e in particolare:

- formulario di istanza GU14/XXX/2026;

- verbale di mancato accordo del procedimento di conciliazione UG/XXX/2026 del 17.03.2026;

- modulo di portabilità verso Kena Mobile dell'utenza XXXXXX;

- modulo DBU di richiesta di nuovo inserimento dell'utenza XXXXXX, compilato e sottoscritto digitalmente in data 23.01.2025;

- ricevuta di avvenuta consegna della PEC del 23.01.2025 inviata a kXXX@pec.teleXXX.it;

- copia della corrispondenza PEC e mail intercorsa tra le parti (richiesta del 23.01.2025; solleciti del 19.03.2025, 06.06.2025 e 27.11.2025; PEC di riscontro Kena del 12.01.2026);

- nonché la documentazione prodotta dalla parte resistente, ivi compresa la schermata dei sistemi Kena Mobile attestante che l'utenza XXXXXX risulta in stato «ATTIVA».”

4. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria condotta, le richieste avanzate dall'istante non risultano accoglibili.

Le richieste sub a) e sub b), trattabili congiuntamente, non possono essere accolte in quanto non risulta prevista alcuna specifica forma di ristoro per la fattispecie di omesso inserimento dei dati nel DBU (Database Unico che raccoglie i numeri telefonici e i dati dei clienti di tutti gli operatori per gli elenchi telefonici), l'art. 11 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento indennizzi) essendo riferito, a stretto rigore,

esclusivamente agli elenchi di cui all'art. 55 del Codice delle comunicazioni elettroniche (elenchi telefonici pubblici) (v. Corecom Lombardia, delibera 19/2025/DEF).

Dal ch  consegue l'inaccogliabilit  pure della richiesta di inserimento dell'utenza nel DBU (del cui asserito mancato espletamento, l'istante, comunque, non ha fornito alcuna prova).

Peraltro, dalla documentazione agli atti emerge altres  come l'istante, in effetti, non abbia mai manifestato alcun interesse riguardo ad un reale e concreto utilizzo della numerazione oggetto di vertenza.

Tale circostanza si ricava da quanto riferito in memoria dall'operatore, ovvero che "la sim in oggetto era inutilizzata", affermazione mai realmente smentita nella suddetta memoria di replica.

Infine, non pu  essere accolta neppure la richiesta sub c) di indennizzo per ritardata risposta a reclami.

Infatti, l'oggetto della richiesta di definizione dev'essere lo stesso gi  sottoposto al tentativo di conciliazione, poich  altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatoriet  della fase conciliativa per le nuove questioni.

Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non   ravvisabile, in quanto la richiesta di cui sopra non risulta formalizzata anche nel Formulario UG (pur potendolo essere), ma solo nel successivo Formulario GU14, pertanto non pu  essere accolta.

Per questi motivi il Corecom all'unanimit 

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa.

  fatta salva la possibilit  per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto pu  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.

Bologna, 23/07/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca