AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 59/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM SPA XXX

(GU14/860507/2026)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 18/11/2026;

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*", 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 legislativa 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 16/07/2026 acquisita con protocollo n. XXX del 16/07/2026;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 18/11/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 15/07/2026, l'istante ha presentato il 16/07/2026 istanza di definizione nei confronti di TIM XXX, d'ora in poi TIM, lamentando quanto segue.

"In data 22/10, in qualità di titolare della linea mobile ricaricabile XXXXXX attiva presso altro gestore, effettuavo un ordine online con relativo pagamento, identificazione a mezzo SPID (ore 15:18) ed attivazione eSIM nello stesso giorno.

La linea però diventava attiva solo in data 24/10, oltre le 24 ore previste da carta servizi del gestore.

In data 24/10 inviavo PEC di reclamo, mai riscontrata dal gestore."

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) l'indennizzo di euro 7,50 euro previsto in caso di ritardata attivazione del servizio;

b) l'indennizzo di euro 2,50 per ciascun giorno di mancata risposta al reclamo del 24/10, per un totale massimo di euro 300.

Quantifica i rimborsi/indennizzi richiesti in euro 307,50.

Segnala quale disservizio: (utenza XXXXXX) ritardo attivazione del servizio (data richiesta attivazione: 22/10/2026, data attivazione: 24/10/2026).

L'istante, in data 26/08/2026, dunque tardivamente, inserisce a fascicolo ulteriore nota ("Memorie"), da intendersi, peraltro, puramente reiterativa di quanto già riportato nel Formulario GU14.

2. La posizione dell'operatore

Costituitasi con memoria del 29/09/2026, TIM chiede il rigetto integrale delle domande avversarie evidenziando quanto segue.

"L'istante riferisce di avere effettuato in data 22.10.2025 un ordine online finalizzato alla portabilità verso TIM della numerazione mobile ricaricabile n. XXXXXX, già attiva presso altro operatore, assumendo che l'attivazione sarebbe stata completata soltanto il successivo 24 ottobre.

Sulla base della asserita previsione di un termine di 24 ore, chiede € 7,50 a titolo di indennizzo per ritardata attivazione e il massimo di € 300,00 per asserita mancata risposta al reclamo trasmesso via PEC il 24.10.2025.

Le domande non possono trovare accoglimento nei termini formulati e risultano, quanto al preteso ritardo nell'attivazione, smentite dalla stessa documentazione contrattuale prodotta dall'istante.

La ricostruzione avversaria muove anzitutto da una non corretta sovrapposizione tra due momenti tecnicamente distinti.

La documentazione sottoscritta dall'istante il 22.10.2025 alle ore 15:18 distingue infatti chiaramente: la numerazione oggetto di portabilità, XXXXXX e la diversa numerazione TIM provvisoria XXXXXX, destinata ad essere sostituita dalla numerazione portata una volta completata la procedura MNP.

È dunque la stessa modulistica contrattuale prodotta dall'istante a dimostrare che la sottoscrizione dell'ordine e l'attivazione della eSIM non comportavano l'immediata conclusione della portabilità della numerazione proveniente dal precedente operatore.

Non può quindi essere assunto come fatto pacifico che, sino al 24 ottobre, la linea TIM fosse completamente "non attiva".

Al contrario, la documentazione descrive espressamente una procedura nella quale viene attribuita una numerazione provvisoria TIM, destinata ad essere successivamente sostituita dalla numerazione oggetto di MNP.

La parte istante non produce alcuna evidenza tecnica dalla quale risulti che il servizio associato alla numerazione provvisoria fosse inutilizzabile tra il 22 e il 24 ottobre.

Ancora più decisiva è la previsione contenuta nello stesso Modulo di richiesta del servizio di portabilità del numero mobile (MNP) sottoscritto dall'istante.

Con riferimento alla "Data richiesta per l'attivazione del servizio", il modulo stabilisce espressamente che la stessa: deve essere di almeno due giorni lavorativi successiva alla data nella quale viene presentata la richiesta a Telecom Italia, ferme restando le ulteriori ipotesi di differimento previste dalle condizioni generali MNP.

L'ordine risulta sottoscritto il 22 ottobre 2025.

La portabilità, secondo la stessa ricostruzione dell'istante, risulta completata il 24 ottobre 2025.

La sequenza temporale prospettata da controparte coincide quindi esattamente con l'intervallo minimo contemplato dalla modulistica contrattuale dalla stessa sottoscritta.

Non emerge, pertanto, alcun ritardo imputabile a TIM.

L'istante fonda la propria richiesta economica sull'affermazione secondo cui la Carta dei Servizi TIM prevedrebbe un termine di 24 ore.

Tale assunto non è adeguatamente documentato.

Nel fascicolo non risulta infatti prodotta la specifica disposizione della Carta dei Servizi dalla quale dovrebbe discendere, per la particolare procedura di MNP oggetto della controversia, l'obbligo di completare la portabilità della numerazione entro 24 ore dalla sottoscrizione dell'ordine.

È invece depositato il documento contrattuale specificamente riferito alla portabilità mobile, sottoscritto dalla stessa istante, il quale contempla una tempistica di almeno due giorni lavorativi.

Non può quindi essere preferita una generica allegazione contenuta nel formulario rispetto alla diversa previsione risultante dalla specifica documentazione contrattuale versata agli atti.

La richiesta di € 7,50 presuppone necessariamente l'accertamento di un ritardo nell'attivazione.

Tale presupposto non risulta dimostrato.

La richiesta è stata sottoscritta il 22 ottobre e la portabilità, secondo quanto dichiarato dalla stessa istante, si è perfezionata il 24 ottobre, nei tempi contrattualmente previsti.

Ne consegue che non è individuabile alcun giorno di ritardo per cui la richiesta di € 7,50 deve pertanto essere integralmente respinta.

La PEC trasmessa dall'istante in data 24.10.2025 alle ore 20:58 risulta regolarmente consegnata alla casella PEC TIM.

Il suo contenuto, tuttavia, conferma il medesimo errore posto oggi a fondamento dell'istanza.

L'istante lamenta infatti che la numerazione sarebbe divenuta attiva soltanto il 24 ottobre e ritiene tale circostanza tardiva rispetto alle asserite 24 ore.

Il reclamo è stato peraltro formulato nella stessa giornata in cui la portabilità risultava completata, quando quindi non permaneva alcun ritardo o disservizio in corso.

Quanto all'indennizzo per il mancato riscontro l'istante pretende di ottenere il massimo di € 300,00, facendo riferimento ad € 2,50 per ogni giorno di asserita mancata risposta.

Anche tale domanda deve essere contestata nei termini in cui è stata formulata.

La documentazione avversaria dimostra l'invio e la consegna della PEC del 24.10.2025, ma non consente, in assenza di ulteriori risultanze istruttorie, di ricostruire l'intero sviluppo successivo dei rapporti tra cliente e operatore, né di escludere eventuali interlocuzioni intervenute attraverso canali differenti.

Soprattutto, € 300,00 costituiscono un massimale e non un indennizzo forfettario automaticamente spettante.

L'eventuale riconoscimento presuppone l'individuazione puntuale del termine entro il quale sarebbe dovuto intervenire il riscontro e del concreto numero di giorni di eventuale ritardo.

L'istante si limita invece a richiedere direttamente il massimo regolamentare senza esporre un calcolo analitico del periodo che dovrebbe giustificarne il raggiungimento.

Pertanto, anche ove il Corecom ritenesse accertata un'omessa o tardiva risposta, l'eventuale indennizzo dovrebbe essere limitato al solo ritardo effettivamente dimostrato e calcolato secondo i parametri regolamentari, senza alcun automatismo nell'attribuzione del massimale."

3. La replica dell'istante

L'istante, in data 29/09/2026, replica come segue alla memoria depositata dall'operatore.

"Risposta alla memoria presentata da TIM il 29/09/2026

Sono XXX e seguo questa procedura per conto della mia compagna, XXX, che mi ha delegato.

Vorrei chiarire alcuni punti della risposta di TIM.

XXX ha completato l'ordine online, il pagamento e l'identificazione tramite SPID il 22/10/2025 alle ore 15:18.

Nello stesso giorno ha installato la eSIM.

Come abbiamo già spiegato, il servizio è diventato utilizzabile soltanto il 24/10/2025.

Per questo abbiamo chiesto 7,50 euro come indennizzo per il ritardo nell'attivazione.

TIM parla soprattutto dei tempi necessari a trasferire il numero dal precedente operatore.

Sono però due questioni diverse: quando la eSIM ha iniziato a funzionare e quando il numero di XXX è passato a TIM.

Il fatto che fosse stato previsto un numero temporaneo non chiarisce quando XXX abbia potuto usare effettivamente il servizio.

Chiedo quindi a TIM di indicare, sulla base dei dati in suo possesso, la data e l'ora in cui la eSIM e il numero temporaneo sono diventati utilizzabili.

Allego due messaggi relativi al trasferimento del numero.

CoopVoce ha scritto il 25/10/2025 alle ore 12:29 di aver ricevuto la richiesta di passaggio a un altro operatore.

TIM ha scritto il 27/10/2025 alle ore 04:06 che il passaggio a TIM era previsto per il 28/10/2025.

Non sostengo che questi SMS dimostrino il giorno esatto in cui la eSIM ha iniziato a funzionare.

Chiedo però a TIM di spiegare perché nella sua memoria afferma che il trasferimento del numero era già concluso il 24 ottobre, mentre il 27 ottobre comunicava a XXX che il passaggio era previsto per il giorno successivo.

Voglio chiarire soprattutto il motivo del reclamo: ha inviato la PEC del 24/10/2025 dopo che il servizio era stato attivato.

Non stava segnalando che, in quel momento, la linea fosse ancora inattiva.

Chiedeva invece l'indennizzo per il ritardo nell'attivazione che riteneva di aver già subito.

TIM conferma di aver ricevuto la PEC alle ore 20:58 del 24/10/2025.

A quel reclamo, però, non abbiamo mai ricevuto risposta.

TIM non allega una risposta nella sua memoria e non indica quando, come o con quale contenuto avrebbe risposto.

Il fatto che oggi TIM non condivida la nostra richiesta di indennizzo non cambia il fatto che il reclamo sia rimasto senza riscontro.

Chiedo quindi che venga riconosciuta a XXX la somma di 7,50 euro per il ritardo nell'attivazione e, separatamente, l'indennizzo di 300 euro per la mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS.

Questa disposizione prevede 2,50 euro per ogni giorno di ritardo nella risposta, fino a un massimo di 300 euro.

Considerando il termine di 30 giorni solari previsto dalla carta servizi per rispondere ai reclami, avendolo ricevuto il 24/10/2025, l'indennizzo inizia a maturare dal 24/11/2025.

Alla data della conciliazione del 24/03/2026 erano trascorsi 121 giorni senza risposta: il calcolo supera quindi il massimo di 300 euro previsto dalla delibera.

Allego l'SMS di CoopVoce del 25/10/2025 e l'SMS di TIM del 27/10/2025.

Ringraziamo per il tempo dedicato e porgiamo cordiali saluti".

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, è necessario specificare che nessuna valenza probatoria può essere attribuita alla documentazione ("sms coopvoce - mnp out" e "sms tim - mnp in ") prodotta dall'istante in fase di repliche (specialmente se già nella sua materiale disponibilità al momento della presentazione dell'istanza), poiché tale specifica fase procedurale va utilizzata unicamente come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva, come previsto dall'art. 16, comma 2, dell'allegato A alla delibera 194/23/CONS (ai sensi del quale "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica.").

Diversamente, mentre l'istante si gioverebbe di due momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza e in sede di replica), l'operatore si potrebbe avvalere della sola fase di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa (ex multis, delibere Corecom Abruzzo n. 32/2020, Umbria n. 22/2021, Emilia-Romagna n. 11/2023).

Ciò premesso, le richieste avanzate da parte istante non risultano accoglibili per le ragioni di seguito riportate.

La richiesta sub a) non può essere accolta.

L'istante riferisce che

"In data 22/10, in qualità di titolare della linea mobile ricaricabile XXXXXX attiva presso altro gestore, effettuavo un ordine online con relativo pagamento, identificazione a mezzo SPID (ore 15:18) ed attivazione eSIM nello stesso giorno. La linea però diventava attiva solo in data 24/10, oltre le 24 ore previste da carta servizi del gestore",

non producendo, tuttavia, alcunchè a supporto di quanto affermato (relativamente, in particolare, all'attivazione della linea, asseritamente da compiere entro 24 h dalla richiesta).

Dal MODULO DI RICHIESTA DEL SERVIZIO DI PORTABILITA' DEL NUMERO MOBILE (MNP), sottoscritto dall'istante il 22/10/2025, emerge semmai che la data richiesta per l'attivazione del servizio deve essere di almeno 2 giorni lavorativi posteriore alla data nella quale viene presentata la richiesta a Telecom Italia.

Rispetto alla fattispecie in esame, l'attivazione, come riconosciuto dallo stesso istante, avveniva in data 24/10/2025, dunque, pienamente in linea coi tempi previsti, circostanza da cui consegue l'impossibilità di riconoscere l'indennizzo richiesto.

La richiesta sub b) non può essere accolta.

Infatti, il suddetto reclamo, inoltrato in data 24/10/2025, a linea già attivata, risulta, a ben vedere, volto esclusivamente ad ottenere un indennizzo quantificato in euro 7,50 per il disservizio asseritamente patito, ovvero il ritardo nell'attivazione della linea mobile XXXXXX.

Ebbene, poiché nessun disservizio risulta essersi verificato, così come evidenziato al punto precedente, e, in conseguenza di ciò, nessun indennizzo risulta accordabile, non si ravvisano i presupposti per il riconoscimento dell'importo richiesto a titolo di mancato riscontro a reclamo, che risulterebbe privo di qualsivoglia giustificazione.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

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

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.

Bologna, 18/11/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca