

DETERMINA 20 Fascicolo n. GU14/795593/2025 del 25/05/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", 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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia" del 03/11/2023;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2023, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore della Sezione "Corecom Puglia" alla Dott.ssa Angelica Brandi;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l'incarico di Dirigente ad interim del Servizio "Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv" al Dott. Vito Lagona;

VISTA l'istanza della società [REDACTED], del 02/12/2025 acquisita con protocollo n. 0311073 del 02/12/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari, per servizio di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: "Con PEC del 25.03.25 (allegato 1) si inviava l'evidenza di pagamento relativo alle somme scadute, che avevano innescato la sospensione amministrativa della linea n. 338*****85. Previa interlocuzione con TIM, dapprima telefonicamente, e successivamente tramite Angie (allegato 2), si acquisiva il codice IBAN della compagnia, sul quale veniva accreditato l'importo di €270,00 in pari data, mediante bonifico istantaneo (supporto accluso all'allegato 1). A fronte di detta ottemperanza, si richiedeva, con cortese urgenza, la riattivazione del n. 338*****85, inibito anche al traffico entrante, limitazione che tuttora ci arreca rilevante pregiudizio, posto che l'utenza de qua è deputata, tra le altre cose, alla ricezione di chiamate di carattere sanitario, esercitando la scrivente l'attività di farmacia, e come tale è assoggettata a vincolo di reperibilità. Ad integrazione del formulario UG correlato, si precisa che a seguito istanza GU5 prot. n. GU5/760104/2025 del 20.06.25, TIM ripristinava la linea in data 29.07.25, benché solo temporaneamente, posto che, con effetto dal 26.11.25, l'utenza veniva posta nuovamente in sospensione amministrativa. In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. l'immediata riattivazione del n. 338*****85, inibito al traffico uscente con effetto dal 26.11.25; II. con riguardo alla prima sospensione dei servizi, la liquidazione del relativo indennizzo, computato a far data dal 25.03.25, al parametro di €15,00 pro die per i servizi voce ed € 15,00 pro die per i servizi dati, per complessivi € 2.580,00; III. l'importo di € 1.200,00, derivante dagli ulteriori 40 gg, maturati in cornice di sospensione, dopo l'invio della istanza prot. n. GU5/760104/2025; IV. con riguardo alla sospensione in corso dal 26.11.25, [...] l'indennizzo, al medesimo parametro di € 30,00 pro die, da computarsi sino alla data di effettivo ripristino della linea; V. nella ipotesi non auspicabile della perdita della numerazione, liquidazione del relativo indennizzo, nella misura del massimo edittale, ovvero per complessivi € 6.000,00; VI. con riferimento al reclamo del 25.03.25, la corresponsione del relativo indennizzo di € 300,00.

L'operatore convenuto nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "Dalle risultanze di sistema emerge con assoluta chiarezza che la linea 338*****85 è stata oggetto di plurime sospensioni per morosità nel corso del 2024 (27.03.2024; 21.06.2024; 20.12.2024), a fronte del mancato pagamento di più fatture, in particolare quelle con scadenza 11 ottobre 2024 (fatt. n. 4230824800297966 – competenza settembre 2024), 11 novembre 2024 (fatt. n. 4230824800339032 – competenza ottobre 2024), 11 dicembre 2024 (fatt. n. 4230824800374256 – competenza novembre 2024) e 10 gennaio 2025 (fatt. n. 4230825800419534 – competenza dicembre 2024). In ragione del perdurare dell'inadempimento, la linea è stata sospesa amministrativamente il 13.01.2025 e, permanendo l'insoluto, il contratto n. 88*****09 è stato cessato il 23 Marzo 2025, conformemente alle comunicazioni di sollecito, diffida e preavviso già inoltrate al cliente a mezzo PEC e raccomandata (cfr. All. 2-7). Solo il 25 Marzo 2025 parte istante ha provveduto al pagamento dei conti insoluti, trasmettendo contestualmente evidenza di bonifico (vedi comunicazione prodotta da controparte). Tali versamenti, tuttavia, sono intervenuti successivamente alla cessazione contrattuale e, come noto, non producono la riattivazione automatica della numerazione cessata, essendo necessarie le ordinarie attività tecniche e commerciali di nuova attivazione. Nelle more, risultano in TIM mere richieste di informazioni amministrative in data 22.03.2025 e 24.03.2025 e, il 10.04.2025, un invio di controparte qualificato come "reclamo" con contestazione della cessazione. TIM ha riscontrato il 01.05.2025 (All. 1), chiarendo che il contratto risultava cessato e che per il ripristino del servizio occorreva confermare la riattivazione ovvero procedere con nuova attivazione. Non risulta agli atti alcuna risposta o conferma da parte istante a tale comunicazione. A seguito della istanza GU5/760104/2025 (pervenuta a TIM in data 24.06.2025), il settore commerciale ha attivato con urgenza la procedura di prenotazione della numerazione in modalità Fuori Standard, proprio al fine di congelare la numerazione ed evitare che potesse essere riassegnata. È bene precisare che, a contratto cessato, la procedura di ripristino richiede, per ragioni tecniche e di tracciabilità, l'abbinamento della numerazione ad una nuova SIM vergine reperita dal cliente presso un punto vendita associato, con contestuale creazione di un nuovo "guscio contrattuale" (vale a dire un nuovo rapporto contrattuale intestato al cliente, al quale associare la medesima numerazione). Seguono molteplici tentativi di contatto verso la parte istante (anche tramite ConciliaWeb), nonché la nostra comunicazione dell'08.07.2025 (cfr. All. 9) con i necessari solleciti operativi per concludere la procedura (reperimento SIM vergine e abbinamento). Una volta ottenuta la collaborazione minima indispensabile, in data 24.07.2025 TIM ha riattivato la numerazione 338*****85 su nuova SIM, associandola al nuovo contratto n. 88*****40. Dal mese di agosto 2025 (fatt. 7X03510112) ha ripreso la fatturazione del nuovo contratto. Nonostante l'eccezionale sforzo profuso da TIM per ripristinare il servizio, nessuna delle fatture del nuovo contratto risulta saldata: alla data del deposito della presente memoria permane un insoluto di € 169,31 sul rapporto 88*****40, cui si somma

il mancato pagamento della fattura di Maggio 2025 (n. 4230825800150331, scad. 09.06.2025 associata al contratto precedentemente cessato 88*****09) per € 24,10, per un totale di € 193,41. Per il reiterarsi dell'inadempimento, la linea è stata nuovamente sospesa amministrativamente dal 26 Novembre 2025, con successive diffide e preavvisi inoltrati via PEC e raccomandata (cfr. All. 6-8). In via del tutto eccezionale e in spirito di collaborazione con l'Autorità, il 5 Gennaio 2026 TIM ha disposto un ripristino provvisorio della linea in pendenza del presente procedimento, con espresso avviso che ogni ulteriore insoluto comporterà le conseguenti e legittime azioni gestionali di sospensione e recupero del credito. Alla luce di quanto esposto, risultano infondate le doglianze di controparte sulla sospensione e sulla temporanea inibizione del traffico: i provvedimenti sono stati adottati nel rigoroso rispetto delle Condizioni Generali e della disciplina di settore, a fronte di ripetuti e prolungati mancati pagamenti e previa puntuale trasmissione di solleciti, diffide ad adempiere e preavvisi di risoluzione (cfr. All. 2-8). È destituita di fondamento anche la prospettazione di un pregiudizio ascrivibile a TIM: la reperibilità addotta dalla parte istante non può tradursi nell'esonero dagli obblighi di pagamento né può impedire l'attivazione delle misure amministrative previste in caso di morosità; al contrario, TIM ha tutelato la numerazione (prenotazione Fuori Standard), ha istruito la parte sugli adempimenti tecnici necessari (reperimento SIM vergine e nuovo abbinamento), ha riattivato la numerazione non appena ottenuta la minima collaborazione, e ha mantenuto un canale di comunicazione costante, anche tramite ConciliaWeb. Parimenti, non trovano alcun riscontro le eventuali pretese di parte istante circa la "perdita della numerazione": l'evento non si è mai verificato, giacché la numerazione è stata prenotata, tutelata e infine riattivata in data 24 Luglio 2025 sul nuovo contratto. Si evidenzia, inoltre, che la comunicazione TIM del 1 Maggio 2025 (cfr. All. 1) ha fornito tempestivo riscontro con istruzioni chiare; la PEC di controparte del 25 Marzo 2025, limitata alla trasmissione dell'evidenza di pagamento e alla richiesta di riattivazione, non integra un reclamo circostanziato in senso tecnico e, in ogni caso, è successiva alla cessazione contrattuale già intervenuta: correttamente, TIM ha spiegato la necessità di una nuova attivazione e della collaborazione del cliente per il completamento della procedura. In conclusione, la vicenda documenta un inadempimento reiterato di parte istante, sia sul contratto cessato sia sul nuovo contratto, a fronte del quale TIM ha agito in modo legittimo, proporzionato e diligente, garantendo ogni doverosa informativa preventiva e ponendo in essere misure straordinarie (prenotazione Fuori Standard della numerazione e riattivazione in pendenza del procedimento) nell'esclusivo intento di evitare ulteriori disagi all'utenza. Le richieste economiche di controparte sono, pertanto, da respingere integralmente, così come ogni diversa pretesa non espressamente accolta. Resta fermo che l'eventuale persistenza o aggravamento degli insoluti determinerà l'avvio delle ordinarie azioni di sospensione e di recupero del credito, secondo normativa e condizioni contrattuali [...]. La società convenuta, nel ricusare ogni responsabilità a proprio carico, conclude per il rigetto dell'istanza.

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito indicati. La richiesta sub I) deve dichiararsi superata, in quanto la linea n. 338*****85 è stata riattivata, definitivamente, in data 05.01.2026, come dichiarato dall'operatore convenuto nella propria memoria difensiva e non contestato dall'istante. Con riferimento alla richiesta sub II), si osserva quanto segue. Dalla disamina della documentazione acquisita agli atti si evince che l'istante, con pec inviata in data 25.03.2025, ha comunicato l'avvenuto pagamento delle somme insolute per euro 270,00 e ha richiesto la riattivazione della linea oggetto di sospensione amministrativa. A tal proposito, deve rilevarsi che, alla data del 25.03.2025, il rapporto contrattuale risultava già cessato (essendo la cessazione intervenuta in data 23.03.2025, a seguito della sospensione per morosità e del decorso dei relativi termini di preavviso), come comprovato dalla documentazione prodotta dall'operatore. Il pagamento intervenuto successivamente alla cessazione non poteva determinare la riattivazione automatica del servizio, in considerazione dei tempi per l'espletamento delle attività tecniche e commerciali connesse alla necessaria nuova attivazione, subordinata, altresì, alla collaborazione dell'utente per gli adempimenti tecnici richiesti, secondo quanto evidenziato dall'operatore con comunicazione in atti. Tale ultima circostanza trova conferma nel procedimento di urgenza GU5/760104/2025, avviato dall'istante, contestualmente alla procedura di conciliazione, in data 20.06.2025. Con provvedimento temporaneo del 30.06.2025, questo Corecom ha ordinato all'operatore di "porre in essere ogni opportuna azione al fine di ripristinare il completo funzionamento della linea n. 338*****85 entro il giorno 03.07.2025". Dagli atti istruttori si evince che, in data 04.07.2025, l'operatore ha comunicato di aver effettuato plurimi tentativi di contatto con l'istante, risultati senza esito, evidenziando la necessità di un riscontro dell'utente ai fini del completamento della procedura di riattivazione. In pari data, l'istante ha fornito un recapito alternativo per il ricontatto. Successivamente, in data 08.07.2025, venivano ulteriormente confermati i riferimenti utili al contatto, con modalità operative volte a facilitare il

perfezionamento della procedura. Solo in data 21.07.2025 veniva prodotta, dalla parte istante, nel fascicolo documentale del procedimento di urgenza sopra richiamato, la copia fotografica della SIM TIM idonea alla riattivazione, elemento necessario ai fini del completamento delle attività tecniche previste. A seguito di tale adempimento, l'operatore ha provveduto all'attivazione della numerazione oggetto di contestazione, in data 29.07.2025, mediante associazione della stessa a nuovo contratto intestato all'istante. Il ritardo rispetto al termine indicato nel provvedimento temporaneo non risulta – pertanto - imputabile all'operatore, in quanto conseguente al mancato completamento tempestivo degli adempimenti necessari alla riattivazione del servizio, ivi inclusa la disponibilità della SIM necessaria e il perfezionamento delle interlocuzioni funzionali alla procedura, quali attività oggettivamente subordinate alla cooperazione dell'utente. Ciò posto, nel caso di specie, deve richiamarsi la disposizione contenuta nell'art. 5 All. B alla delibera n. 194/23/CONS (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale), a mente della quale: "Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento". Sulla base delle evidenze documentali, a fronte della morosità dell'istante occorsa sin dal mese di gennaio 2024, l'operatore, prima di procedere alle sospensioni amministrative, ha adempiuto all'obbligo di preavviso di cui al citato articolo 5 del Regolamento di procedura, come da documentazione prodotta agli atti e non specificamente contestata dall'istante. Per tutte le ragioni sopra esposte, la richiesta in esame non può essere accolta. Con riferimento alle domande sub III) e sub IV), deve rilevarsi che la sospensione amministrativa occorsa dal 26.11.2025 risulta comunicata dal gestore mediante solleciti di pagamento, prodotti agli atti, ed è riconducibile alla reiterata insolvenza da parte dell'istante; ne consegue che, in presenza di sospensione legittima per morosità, non è riconoscibile alcun indennizzo, di talché le richieste non possono essere accolte. La richiesta sub V) non può trovare accoglimento stante la riattivazione della linea oggetto di contestazione. Con riferimento alla richiesta sub VI), la stessa può trovare parziale accoglimento in quanto la comunicazione del gestore datata 01.05.2025, di riscontro al reclamo del 25.03.2025, risulta priva della prova di avvenuta consegna e ricezione da parte dell'utente. Deve, pertanto, riconoscersi, in favore dell'istante, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo di cui all'art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla delibera 347/18/CONS (di seguito "Regolamento indennizzi"), calcolato come segue. Il termine iniziale è da identificarsi, sulla base delle condizioni generali di abbonamento di TIM, nel trentunesimo giorno successivo alla proposizione del reclamo formale del 25.03.2025 e dunque nel giorno 25.04.2025; il termine finale è da individuarsi nel giorno 03.09.2025, data dell'udienza di conciliazione (par. III.5.3. Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche). Considerata la misura dell'indennizzo, pari a euro 2,50 pro die, prevista dal succitato articolo 12 del Regolamento indennizzi, dato l'arco temporale indennizzabile di n. 131 giorni, l'importo complessivo spettante è pari alla misura massima prevista di € 300,00 (trecento/00).

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/12/2025, è tenuta a corrispondere, in compensazione con la posizione debitoria e, per l'eventuale residuo tramite bonifico bancario in favore dell'istante, l'importo complessivo di euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 25.03.2025, ex art. 12, comma 1, dell'All. A alla delibera 347/18/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Angelica Brandi