AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 75/2026

XXXXXXXX XXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/840922/2026)

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 3/11/2026;

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 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 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; 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; 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;

VISTA l'istanza di XXXXXXXX XXXXXXX del 18/05/2026 acquisita con protocollo n. 0182331 del 18/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di un contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: «L'operatore non ha erogato il rimborso di € 29,95 riconosciuto dal 2023, con oltre due anni e mezzo di ritardo e gestione amministrativa irregolare». Sulla base di tali premesse chiede indennizzi previsti dalla Delibera 347/18/CONS per: I) ritardo; II) mancata risposta ai reclami; III) disservizio; Chiede inoltre il IV) rimborso dell'importo di € 29,95.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «In via preliminare si evidenzia come la presente istanza di definizione non introduca alcun nuovo fatto costitutivo della pretesa, limitandosi a richiamare integralmente la documentazione depositata nel precedente procedimento UG/809937/2026 e ad affermare genericamente che l'operatore non avrebbe ancora corrisposto il rimborso di € 29,95 riconosciuto in sede conciliativa, richiedendo altresì il riconoscimento di ulteriori indennizzi per asserito ritardo, mancata risposta ai reclami e disservizio. Siffatta impostazione non consente tuttavia di ritenere assolto l'onere probatorio gravante sull'istante nel presente procedimento. L'utente, infatti, non allega alcuna documentazione a sostegno delle proprie domande, limitandosi a rinviare genericamente agli atti del precedente procedimento conciliativo. Tale modalità di formulazione dell'istanza impedisce alla resistente di verificare puntualmente le allegazioni poste a fondamento delle richieste e, soprattutto, non consente di ritenere automaticamente acquisita nel presente procedimento la documentazione richiamata. In ogni caso, la stessa prospettazione dell'istante risulta superata dalla documentazione disponibile. In particolare, dalla comunicazione TIM del 14 maggio 2026 emerge che, a seguito della lavorazione del verbale di mancato accordo UG/809937/2026 del 7 maggio 2026, è stato disposto il pagamento dell'importo di euro 29,95, con accredito sulla prima fattura utile. Tale circostanza dimostra che TIM ha provveduto ad eseguire quanto previsto all'esito del procedimento conciliativo, facendo così venir meno il presupposto della domanda volta ad ottenere un ordine di pagamento del medesimo importo. Ne consegue che la relativa richiesta risulta priva di interesse attuale, essendo stata la prestazione già disposta dall'operatore. Parimenti infondata è la domanda volta al riconoscimento di ulteriori indennizzi. L'istante, infatti, si limita a richiamare in maniera del tutto generica la Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, senza indicare puntualmente quale fattispecie indennizzabile ricorrerebbe nel caso concreto, né allegare elementi idonei a dimostrare la sussistenza dei relativi presupposti. Le richieste di indennizzo per asserito ritardo,

mancata risposta ai reclami e disservizio risultano formulate in termini meramente assertivi, senza alcuna specificazione dei fatti costitutivi né produzione della documentazione necessaria a dimostrarne la fondatezza. Si osserva inoltre che la presente procedura di definizione non può essere utilizzata per ottenere automaticamente ulteriori indennizzi solo perché l'utente ritiene non tempestiva l'esecuzione di quanto emerso in sede conciliativa, occorrendo pur sempre la prova dell'effettiva violazione degli obblighi regolamentari e della concreta ricorrenza delle singole fattispecie indennizzabili. Nel caso di specie tale prova difetta del tutto. Alla luce di quanto esposto, nessuna responsabilità può essere imputata a TIM S.p.A., risultando peraltro documentato l'avvio della procedura di corresponsione dell'importo di euro 29,95 successivamente al verbale di mancato accordo».

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. È opportuno, per ragioni di priorità logica, esaminare in primis la domanda sub IV), di "rimborso dell'importo di € 29,95", riguardo alla quale deve prendersi atto della cessazione della materia del contendere, essendo stato documentato l'avvio della procedura di rimborso da parte dell'operatore, a seguito del mancato accordo in sede di procedura di conciliazione. La domanda sub I), di "indennizzo per ritardo" (da intendersi, secondo ragionevole interpretazione e qualificazione, quale ritardo nell'erogazione del rimborso) non può essere accolta, in quanto non riconducibile a nessuna delle ipotesi previste dall'All. A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento Indennizzi), né da altra disposizione della vigente normativa di settore. La domanda sub II), di "mancata risposta ai reclami" non può essere accolta in difetto dell'indicazione specifica del reclamo in relazione al quale viene lamentata la mancata risposta. l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che è onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, come nel caso di specie, la data del reclamo che si assume non riscontrato, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte. In relazione alla domanda sub III), di "indennizzo per disservizio", infine, si rileva la genericità della formulazione, che non consente di individuarne l'oggetto.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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.

Bari, 3 novembre 2026

Il Direttore	Il Presidente
Dott.ssa Angelica Brandi	Dott. Michele Bordo