

DELIBERA N. 48/2026

**[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/809590/2026)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 04/08/2026;

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 02/02/2026 acquisita con protocollo n. 0032836 del 02/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La parte istante titolare di un contratto residenziale di telefonia fissa voce e dati sull’utenza n. [REDACTED] lamenta il mancato trasloco dell’utenza de qua. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue: “segnalo che in data 19/09/2025 ho richiesto il trasloco della linea fissa presso la nuova abitazione situata in [REDACTED] Via [REDACTED]”

■ I tecnici TIM hanno verificato la necessità di un intervento di scavo da parte della ditta ■ di circa 7/8 metri. Ad oggi, dopo oltre 60 giorni, non ho ricevuto alcun aggiornamento, nonostante il sollecito effettuato tramite il 187 in data 30/10/2025. Attualmente sono senza servizio, mentre continuo a ricevere addebiti per la linea ancora attiva nella vecchia abitazione”. Chiedeva pertanto: “1. ripristino immediato del servizio o completamento del trasloco; 2. sospensione degli addebiti relativi al periodo di disservizio; 3. indennizzo per ritardata attivazione, come previsto dalla Delibera AGCOM 347/18/CONS; 4. conferma scritta dell’apertura e gestione del presente reclamo. Quantificava i rimborsi/indennizzi in euro 880.00”.

2. La posizione dell’operatore

Nelle proprie memorie difensive, l’operatore Tim “eccepiva in via preliminare, l’inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell’istanza di conciliazione. Eventuali richieste eccedenti la domanda trattata dinanzi al CORECOM devono essere considerate improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l’obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Dalla consultazione dei dati presenti nei sistemi in uso alla convenuta, risulta che, per la linea n. ■ oggetto del presente procedimento, in data 19 settembre 2025 è stato emesso l’ordine di trasloco richiesto dall’istante presso il nuovo indirizzo di Via ■. La sede indicata non è servita da infrastrutture idonee e richiede la realizzazione di opere speciali di scavo su suolo comunale, attività soggette a preventiva autorizzazione dell’ente pubblico competente; circostanza, questa, nota all’istante, che la richiama egli stesso nel formulario. Già in sede di procedimento di conciliazione del 7 gennaio 2026, concluso con mancato accordo il 29 gennaio 2026, l’istante era a conoscenza della necessità delle opere di scavo, circostanza confermata dal sopralluogo tecnico che stimava un intervento tra i 7 e gli 8 metri, pienamente coerente con le risultanze tecniche della convenuta. Per consentire la realizzazione dell’intervento, la convenuta – tramite FiberCop – ha presentato apposita istanza al Comune di ■ completa di relazione tecnica, tavole planimetriche e documentazione assicurativa (cfr. all.to 1). L’opera consiste nella realizzazione di uno scavo su suolo pubblico per circa 10 metri lineari tra il pozzetto dell’utente e il palo box. Come previsto dalla normativa comunale, l’attività è subordinata anche al pagamento degli oneri, assolti dalla convenuta mediante versamento PagoPA del 04 marzo 2026 (cfr. all.to 2). A seguito dell’ottenimento dei permessi, eseguite le opere civili, il trasloco è stato completato in data 17 marzo 2026. Alla luce della documentazione prodotta, si evidenzia che il ritardo non è in alcun modo imputabile all’operatore, essendo stato determinato esclusivamente dalla necessità di ottenere le autorizzazioni comunali per le opere di scavo e di procedere alla loro successiva esecuzione: un impedimento tecnico-amministrativo esterno, integralmente estraneo alla sfera di controllo della convenuta. Pertanto, non ricorrono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi connessi al ritardo lamentato”.

3. Motivazione della decisione

Per quanto concerne il lamentato ritardo nel trasloco dell'utenza, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, ci si richiama al principio secondo cui gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, dovendo quest'ultimo essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Si rappresenta altresì che è la stessa Autorità con Delibera 4-18-CIR a rilevare in primis che qualora l'inadempimento dell'operatore sia dipeso effettivamente da causa non imputabile all'operatore quest'ultimo sia tenuto a risponderne esclusivamente (ed eventualmente) solo sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza (cosa non accaduta per l'istante). Così come affermato dalla Tim nelle proprie memorie già in sede di procedimento di conciliazione del 7 gennaio 2026 – concluso con mancato accordo in data 29 gennaio 2026 – l'utente era pienamente a conoscenza della necessità delle opere di scavo. Il sig. Caso, infatti, non ha mai negato di essere consapevole della impossibilità tecnica di procedere al trasloco richiesto, impossibilità derivante dalle opere di scavo indispensabili per l'esecuzione dell'intervento, che si stimava in un tratto compreso tra i 7 e gli 8 metri. Sul presupposto che l'utente era consapevole: • della non eseguibilità immediata del trasloco; • della necessità di attendere il completamento degli scavi programmati; • dell'esistenza di vincoli tecnici e operativi non dipendenti dal soggetto incaricato; • dell'assenza di alternative praticabili che consentissero l'esecuzione del trasloco in deroga alle condizioni di sicurezza si deve escludere qualsiasi addebito di responsabilità nei confronti di TIM S.p.A. per l'asserito ritardo nell'esecuzione del trasloco. La prestazione, infatti, è risultata temporaneamente impossibile ai sensi dell'art. 1256 c.c., per causa non imputabile al soggetto incaricato, essendo l'intervento tecnico subordinato all'ottenimento delle necessarie autorizzazioni e allo svolgimento di attività materiali non dipendenti da TIM. L'operatore ha dichiarato di essersi attivato per il completamento del trasloco dei servizi, informando l'istante circa le problematiche tecniche insorte. Tuttavia, dagli atti non si rileva che TIM S.p.A. abbia provveduto a comunicare tempestivamente, e comunque entro il termine di 30 giorni previsto per la lavorazione della richiesta, gli impedimenti tecnici incontrati tali da poter giustificare il ritardo nella procedura. L'assenza di una comunicazione formale e puntuale non ha consentito all'utente di essere posto nelle condizioni di valutare consapevolmente se mantenere i servizi attivi presso il precedente indirizzo ovvero adottare soluzioni alternative. Dalla documentazione depositata si evince che la richiesta di autorizzazione agli scavi da parte di FiberCop al Comune di Poggiomarino — attività necessaria per l'esecuzione materiale del trasloco — è stata presentata solo in data 09.01.2026, a fronte di una richiesta di trasloco risalente al 19.09.2025. Tale circostanza conferma un ritardo significativo nell'avvio delle attività

tecniche indispensabili. Secondo la prospettazione attorea, la richiesta di trasloco è stata formalmente presentata in data 19.09.2025 ma non avrebbe avuto alcun seguito nonostante i numerosi reclami. Il trasloco avrebbe dovuto essere effettuato dal trentesimo giorno successivo alla ricezione della richiesta (19 ottobre 2025). Per una corretta applicazione del criterio regolatorio del dies a quo: il ritardo non decorre dal momento in cui l'utente percepisce l'inerzia del gestore, né dalla data arbitrariamente indicata in domanda, ma dal giorno successivo alla scadenza del termine massimo contrattualmente previsto per la gestione del trasloco. Si evidenzia che l'autorizzazione agli scavi formalizzata da FiberCop al Comune è stata richiesta soltanto in data 09.01.2026, ossia oltre due mesi e mezzo dopo la scadenza del termine utile. Questo arco temporale integra un ritardo ingiustificato, (dal 20.10.2025 al 09.01.2026) circa 81 giorni, che va indennizzato. Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 4, commi 1 e 2, del Regolamento sugli Indennizzi che rispettivamente prevedono:  "nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"; Accertato che il termine massimo per il trasloco scadeva il 19 ottobre 2025 e il 09.01.2026 si è richiesta l'autorizzazione agli scavi si individuano in 81 giorni il periodo di ritardo imputabile all'operatore. Applicando l'art. 4 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, liquida l'indennizzo nella misura di euro 7,50 per ogni giorno di ritardo, per un totale di euro 607,50, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza. L'istante in sede di definizione, richiedeva altresì lo storno delle fatture emesse nel periodo di disservizio. In materia di servizi di comunicazioni elettroniche, la richiesta di trasloco dell'utenza fissa non determina la sospensione automatica del rapporto né esonera l'utente dal pagamento del canone nelle more della relativa lavorazione, poiché il trasloco, diversamente dall'attivazione di una nuova linea, comporta la prosecuzione del medesimo rapporto contrattuale con mantenimento, ove tecnicamente possibile, della numerazione originaria. In altri termini si modifica soltanto il luogo di esecuzione; il sinallagma contrattuale, dunque, permane. Inoltre si ritiene di poter accogliere la domanda di storno/rimborso della fatturazione emessa "dal 19 ottobre 2025" nei termini di seguito indicati. Parte istante ha contestato la fatturazione emessa in ragione della propria richiesta di trasloco dell'utenza per trasferimento ad un nuovo indirizzo. Nel caso di specie non risulta che la società Tim abbia comunicato tempestivamente, almeno entro il trentesimo giorno previsto, gli impedimenti incontrati tali che potessero giustificare il ritardo nella procedura, in modo da poter mettere in condizione l'utente di scegliere se mantenere i servizi attivi nell'indirizzo precedente. D'altra parte, occorre anche considerare la circostanza che Tim non ha provato che l'utente abbia effettivamente fruito dei suddetti servizi presso la vecchia sede, non allegando idonea documentazione – tabulati del traffico e registrazione degli accessi alla rete internet – l'utilizzo dei servizi stessi senza poter opporre, quale causa esimente, la pendenza di un insoluto. Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi sull'utenza n.  per il periodo successivo alla data del 19 settembre

2025 (trascorsi i 30 giorni previsti per il trasloco e/o per la comunicazione dei motivi ostativi alla sua eseguibilità), fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente già emesse dall'operatore.

DELIBERA

Articolo 1

1. la società Tim SpA è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la somma di euro 607,50 (seicentosette/50 €) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, a titolo d'indennizzo per il ritardo nel trasloco dell'utenza [REDACTED] ;

2. la società Tim SpA è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno degli importi fatturati in riferimento ai servizi sull'utenza n. [REDACTED] successivamente al 19 ottobre 2025, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente già emesse dall'operatore a tal fine.

3. 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.

4. 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 04/08/2026

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

