

DETERMINA Fascicolo n. GU14/805811/2026**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -
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;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 20/01/2026 acquisita con protocollo n. 0017186 del 20/01/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante: Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta che: "L'istante, dott. XXX, intestatario dell'utenza TIM Consumer n XXX, in data 18/06/2025 richiedeva tramite area clienti MyTIM il subentro della linea fissa a favore della moglie sig.ra XXX (c.f. XXX); il servizio clienti 187 lo invitava a inviare apposita modulistica via e-mail a documenti187@telecomitalia.it, con reinvio efficace in data 25/06/2025 per eccessiva dimensione degli allegati, senza tuttavia ricevere riscontro fino a metà luglio, quando apprendeva la chiusura della pratica per documento di identità scaduto della subentrante. Su indicazione dell'operatore, in data 14/07/2025 l'istante presentava nuova richiesta di subentro con documenti aggiornati e validi; a fine luglio, negata la ricezione della pratica dal 187, inviava reclamo formale via PEC in data 01/08/2025, allegando documenti in corso di validità e modulistica sottoscritta da entrambe le parti, seguito da ulteriore tentativo di apertura pratica dall'area clienti MyTIM in data 07/08/2025. In data 29/08/2025 un operatore del 187 confermava a sistema le richieste del 18/06, 14/07 e 07/08 tutte chiuse per documento scaduto, sebbene lo stesso operatore ha verificato che solo la prima lo fosse realmente, aprendo così reclamo telefonico n. 9-782887266351; nonostante successivi contatti, solleciti e seconda PEC del 22/10/2025, TIM S.p.A. non ha perfezionato il subentro né risposto ai reclami, lasciando, alla data odierna, l'utenza intestata al dott. XXX." Chiedeva pertanto: "l'immediato perfezionamento della richiesta di subentro da XXX a XXX XXX. Equo indennizzo per la mancata attivazione del servizio richiesto e per la mancata risposta ai reclami che quantificava in euro 1.800,00".

La posizione dell'operatore: Tim SpA ha depositato rituale memoria entro i termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.). In particolare, l'Operatore rappresentava l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente per i seguenti motivi: " Con riserva di ogni ulteriore integrazione in merito alla lavorazione della pratica di subentro, va rilevato che in caso di tardivo o mancato subentro in utenza telefonica la normativa di settore (Delibera Agcom 347/18/CONS) non prevede il riconoscimento di alcun indennizzo per tale fattispecie; conseguentemente la relativa (generica) richiesta di indennizzo dell'istante è infondata".

Motivazione della decisione Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. Nel merito, in relazione alla res controversa, occorre preliminarmente evidenziare che il subentro costituisce una mera variazione anagrafica del contratto, mediante la quale un utente (cedente) trasferisce l'intestazione dell'utenza ad altro soggetto (cessionario o subentrante), debitamente autorizzato. La modifica riguarda esclusivamente l'intestazione del rapporto, che rimane invariato nei suoi elementi sostanziali, quali il profilo contrattuale e l'ubicazione dell'utenza, senza incidere sulla continuità o sulla fruibilità del servizio. Nella fattispecie in esame, la parte istante lamenta il mancato perfezionamento del subentro relativo all'utenza fissa n. XXX da XXX a XXX, nonostante abbia regolarmente trasmesso la documentazione richiesta attraverso i canali indicati dall'operatore. TIM, nelle proprie difese, ha dedotto l'impossibilità alla lavorazione della pratica, imputando la mancata conclusione del procedimento alla documentazione prodotta dall'utente e rivendicando la correttezza del proprio operato. La richiesta di subentro integra, tuttavia, un'attività meramente amministrativa, riconducibile ad un obbligo di fare in capo all'operatore, priva di incidenza sulla continuità, qualità o disponibilità del servizio di comunicazione elettronica, che rimane invariato nei suoi aspetti sostanziali. Il mancato subentro non determina sospensioni, malfunzionamenti o limitazioni del servizio, né rientra tra le fattispecie indennizzabili previste dall'Allegato A della Delibera n. 347/18/CONS. Dall'istruttoria è emerso che l'utente ha adempiuto agli oneri documentali necessari per il perfezionamento del subentro, provvedendo all'invio della modulistica richiesta e dei relativi allegati in più occasioni e attraverso diversi canali di comunicazione. Nonostante ciò, TIM non ha fornito riscontri chiari, completi e tempestivi, né ha rappresentato in modo trasparente le ragioni ostative alla lavorazione della pratica, ponendo in essere una condotta non conforme ai principi di correttezza, buona fede e adeguatezza informativa cui l'operatore è tenuto nei rapporti con l'utenza. Sul punto, si richiamano i doveri di correttezza e trasparenza che devono permeare il rapporto contrattuale e che impongono al gestore di comunicare all'utente le eventuali motivazioni ostative alla richiesta di subentro. La Delibera AGCOM n. 179/03/CSP, all'art. 4 ("Informazione degli utenti"), stabilisce infatti che gli utenti hanno diritto a un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi e che gli organismi di telecomunicazioni devono informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle relative motivazioni, nonché delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse. Emerge, dunque, una condotta dell'operatore certamente peregrina sotto il profilo della violazione dei propri oneri informativi circa i motivi ostativi al subentro nella titolarità del numero. La mancata gestione del subentro, pur costituendo un inadempimento degli obblighi informativi, non ha tuttavia determinato effetti pregiudizievoli sulla fruizione del servizio. Dalla documentazione acquisita non risultano infatti interruzioni, malfunzionamenti, sospensioni o limitazioni del servizio di comunicazione elettronica, né emergono elementi idonei a configurare un disagio apprezzabile in capo all'utente. Il subentro, quale attività amministrativa di aggiornamento dei dati contrattuali, non rientra tra le fattispecie indennizzabili previste dall'Allegato A della Delibera n. 347/18/CONS. Ne consegue che, pur essendo ravvisabile una violazione degli obblighi informativi da parte dell'operatore, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi automatici. Tale attività, difatti, non è ricompresa tra le procedure disciplinate dal Regolamento AGCOM sulle controversie tra utenti e operatori, né costituisce una delle fattispecie tipizzate dall'Allegato A della Delibera n. 347/18/CONS. Non esiste una specifica norma, per cui non sono previsti tempi per eseguire tale variazione, il subentro è stato comunque eseguito il 17.06.2026 (data dell'udienza di conciliazione, occasione del primo confronto fra operatore e utente), non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi automatici, non emergendo dall'istruttoria elementi idonei a integrare un disagio indennizzabile. La parte istante ha altresì dedotto la mancata risposta ai reclami inviati, lamentando l'assenza di un riscontro utile da parte dell'operatore. Dalla documentazione agli atti emerge che TIM S.p.A. ha effettivamente fornito riscontri generici e non risolutivi, limitandosi a comunicazioni di cortesia o a mere attestazioni di presa in carico, prive tuttavia di qualsivoglia chiarimento puntuale circa la lavorazione della pratica di subentro e le

ragioni ostative al suo perfezionamento. La giurisprudenza regolatoria e la prassi dei Corecom hanno più volte evidenziato che la risposta al reclamo deve essere chiara, circostanziata, pertinente rispetto all'oggetto della segnalazione e idonea a fornire un effettivo chiarimento sulla problematica lamentata. In tale prospettiva, la Delibera AGCOM n. 179/03/CSP, all'art. 4, impone agli operatori un obbligo di informazione completa, trasparente e comprensibile. Una comunicazione generica, priva di contenuto informativo, viola tale obbligo e si colloca nella categoria delle risposte non idonee, che – secondo un orientamento consolidato – possono essere equiparate alla mancata risposta, poiché non consentono all'utente di ottenere alcun chiarimento utile. In altre parole la risposta deve consentire all'utente di comprendere la decisione dell'operatore e le sue motivazioni. Se manca questo contenuto, la risposta è solo formale e, sotto il profilo sostanziale, equivale a una mancata risposta. I riscontri forniti dall'operatore non soddisfano i requisiti di completezza, pertinenza e utilità richiesti dalla normativa di settore. Ne consegue che, pur essendo presenti formalmente delle comunicazioni, esse non integrano una risposta sostanziale al reclamo e possono essere equiparate a mancato riscontro, in quanto non idonee a soddisfare l'obbligo informativo gravante sull'operatore. La prassi interpretativa ammette, inoltre, che la risposta meramente apparente – cioè priva di contenuto informativo – possa essere considerata, ai fini indennitari, come risposta inesistente, poiché non consente all'utente di ottenere alcun chiarimento sulla questione oggetto del reclamo. Pertanto, nel caso di specie, la condotta dell'operatore può essere qualificata come mancata risposta sostanziale, con conseguente possibilità di riconoscere l'indennizzo previsto dall'art. 3 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS. Pertanto, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami non è meritevole di accoglimento, non ricorrendo i presupposti oggettivi richiesti dalla normativa di settore.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/01/2026, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo totale di euro 300,00 (trecento/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/Bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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
Vincenza Vassallo