



DETERMINA Fascicolo n. GU14/823690/2026

**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 20/03/2026 acquisita con protocollo n. 0106552 del 20/03/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell'istante: in data 17.12.2024, l'Utente ha stipulato con la Convenuta società un contratto per l'attivazione di una nuova linea telefonica fissa in riferimento all'immobile di cui il medesimo dispone a XXX, alla Via XXX contestualmente aderendo all'Offerta "TIM Wi-Fi Casa Fibra", comprensiva di servizio internet FIBRA senza limitazioni, Fonia con chiamate illimitate verso rete fissa e cellulari nazionali per i primi 24 mesi (e in seguito per €5,00 al mese), il tutto per il complessivo importo mensile di €24,90, modem con TIM HUB pro incluso e contributo di attivazione gratuito. Nei giorni successivi alla conclusione del suddetto contratto, il Sig. XXX è stato contattato dagli incaricati TIM i quali, dopo aver dato il consueto "benvenuto" all'utente nei servizi TIM, hanno dichiarato, però, di necessitare di un ulteriore e indefinito lasso di tempo per poter procedere all'attivazione della nuova linea telefonica, fornendo, tuttavia, nell'occasione risposte meramente evasive. Ad ogni buon conto, a distanza di diversi mesi dalla conclusione del richiamato contratto, nonostante reiterati e costanti solleciti avanzati dal Sig. XXX XXX, la Convenuta società continua a fornire all'Utente risposte decisamente vaghe e indefinite nonché, in assoluta assenza di comunicazioni (che l'Operatore è tenuto a rendere in favore dell'Utente per assolvere agli oneri informativi sul medesimo incumbenti), persevera in una condotta totalmente inoperosa e dilatoria, non avendo, in definitiva, ancora provveduto all'attivazione della richiamata utenza telefonica. A tal proposito, si segnala che durante tutto il periodo di tempo sopra evidenziato, l'Utente non può - e non ha potuto per il pregresso - godere, in riferimento al richiamato indirizzo, del servizio internet né ha potuto fruire del servizio di fonia richiesto, entrambi regolarmente contemplati e pattuiti nella precitata offerta in abbonamento. Richieste:

1) immediata attivazione della linea telefonica richiesta e dei servizi contrattualmente convenuti; 2) E.10,00 (E.7,50 x 1/3 banda ultra larga) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio FIBRA dal 17.12.2024 e sino alla definizione della presente controversia/attivazione del servizio; 3) E.7,50 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio Fonia dal 17.12.2024 e sino alla definizione della presente controversia/attivazione del servizio; 4) E.2,50 per ogni giorno di mancata risposta al reclamo del 13.06.2025. Quantifica il tutto in 10 milioni di euro.

Posizione dell'operatore: dalla consultazione dei dati presenti nei sistemi in uso alla convenuta emerge che in data 17 dicembre 2024 parte istante richiedeva l'attivazione dell'offerta "TIM WiFi Casa Fibra", con conseguente avvio dell'iter tecnico-amministrativo di lavorazione da parte dell'operatore e contestuale trasmissione delle comunicazioni necessarie al completamento della procedura. In particolare, dalle comunicazioni inviate in pari data emerge espressamente che il cliente era chiamato a completare la procedura attraverso specifiche attività, tra cui, da un lato, la conferma dell'ordine entro il termine indicato del 19 dicembre 2024 e, dall'altro, il caricamento della documentazione tramite apposito link entro la successiva scadenza "entro le ore 24.00 del giorno 22 dicembre 2024", con espressa avvertenza circa l'impossibilità di effettuare ulteriori integrazioni documentali una volta completata l' (cfr. all. 1 – Comunicazioni TIM del 17.12.2024). Tali elementi si inseriscono nel più ampio quadro contrattuale di riferimento, nel quale è espressamente previsto che il perfezionamento del contratto non coincida automaticamente con la sola richiesta di attivazione, ma presupponga una fase di verifica e accettazione da parte dell'operatore nonché il compimento degli adempimenti richiesti al cliente. Nel caso di specie, tuttavia, non risulta agli atti il positivo completamento dell'iter di attivazione né il perfezionamento del rapporto contrattuale nei termini sopra richiamati, circostanza che trova riscontro anche nella successiva comunicazione inviata al cliente in data 30 dicembre 2024, con la quale TIM rappresentava l'impossibilità di procedere all'attivazione dell'offerta richiesta, fornendo altresì indicazioni sui canali di assistenza disponibili per eventuali ulteriori verifiche. Alla luce di tale ricostruzione, non risulta coerente con le evidenze documentali l'assunto attoreo secondo cui la convenuta avrebbe mantenuto una condotta inerte e priva di comunicazioni, atteso che l'iter di lavorazione è stato regolarmente avviato, accompagnato da comunicazioni operative volte al completamento dello stesso e concluso con formale informativa circa l'impossibilità di procedere all'attivazione. È altresì rilevabile che l'istante ha trasmesso documentazione attestante un pagamento, riferito a fornitura di diversa natura rispetto al servizio oggetto della richiesta di attivazione, solo in data 2 gennaio 2025, dunque in un momento successivo sia alla scadenza del termine indicato per il completamento dell'iter, sia alla comunicazione di esito negativo del 30 dicembre 2024, quando la procedura risultava già definita (cfr. all. 4 – Documentazione di pagamento del 02.01.2025), circostanza che evidenzia una non coincidenza temporale rispetto alle fasi della procedura, già concluse al momento della trasmissione, e che pertanto non risulta idonea ad incidere sull'esito della stessa. Si osserva, inoltre, che la prima contestazione formalizzata risulti intervenire solo in data 13 giugno 2025, a diversi mesi dalla conclusione della procedura di attivazione, mediante iniziativa di un legale e senza che emergano agli atti elementi idonei a comprovare l'effettiva riferibilità della stessa ad una iniziativa diretta dell'istante ovvero una continuità nelle segnalazioni nel periodo immediatamente successivo. Anche sotto tale profilo, la scansione temporale degli eventi non appare coerente con la rappresentazione di una situazione di persistente e immediato disservizio, come prospettato da parte istante. Con riferimento alle richieste economiche formulate, si rileva altresì che la quantificazione complessiva indicata (pari a "1.0E7") risulta, in termini tecnici, corrispondere a un importo pari a euro 10.000.000,00, valore che non appare coerente con le singole voci di indennizzo richieste, formulate su base giornaliera; tale disallineamento evidenzia una evidente incongruenza tra la quantificazione complessiva e i criteri di calcolo prospettati, rendendo la domanda carente sotto il profilo della determinabilità e della congruità. In ragione di quanto sopra, la vicenda deve essere letta nel contesto di un iter di attivazione che, pur regolarmente avviato, non risulta essersi perfezionato nei termini previsti e, conseguentemente, non ha condotto all'attivazione del servizio, alla luce di quanto sopra esposto, non risultano comprovate; né, parimenti, emergono elementi idonei a fondare la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, non risultando documentata agli atti una condotta omissiva imputabile alla convenuta nei termini dedotti. Chiede pertanto il rigetto integrale dell'istanza.

Motivazione del provvedimento: preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste

formulate dalla parte istante possono essere solo parzialmente accolte, come di seguito precisato. In riferimento a quanto indicato dall'istante al punto 1) (immediata attivazione della linea telefonica richiesta e dei servizi contrattualmente convenuti), la richiesta non è accoglibile, si rileva, infatti, che il Corecom non ha facoltà di emettere provvedimenti volti alla condanna di un fare che esula dai poteri riconosciuti dal Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti di cui all' allegato A della delibera Agcom n.347/18/Cons e ss.mm. Le richieste indicate nei punti 2) e 3) vanno trattate congiuntamente per identità ed egualmente non possono trovare accoglimento. Difatti le schermate prodotte da parte istante non sono probanti ed in ogni caso non possono dimostrare che l'utente avesse ottenuto lo status di cliente, status che il gestore, secondo le condizioni contrattuali di cui agli articoli 3 e 4, che qui si richiamano integralmente, non ha definito. Il delegato nelle sue memorie difensive dà per acquisito tale status a causa dell'utilizzo del termine "cliente" da parte della società convenuta ma al di là della percezione che possa derivare dall'utilizzo di tale termine nelle schermate della TIM per l'iter di perfezionamento del contratto, "richiedente" sarebbe stato probabilmente più opportuno, va rimarcato che il termine "cliente" non identifica necessariamente la nascita di un rapporto contrattuale tra le parti. Difatti ai sensi della Delibera 255/24/CONS, nell'allegato A, articolo 1, comma primo lettera q), e su questa norma si tornerà più avanti, nel determinare cosa sia il reclamo, Agcom definisce come cliente colui che agisce anche nella fase di sottoscrizione del contratto. Pertanto l'uso del termine da parte della TIM non è fuorviante ma corretto. In conclusione la richiesta di stipulare un contratto con la TIM seppur avviata regolarmente non si è conclusa correttamente, in quanto non sono stati completati nei termini previsti dalle clausole standard dell'operatore gli step finali con la documentazione da inviare e con il conseguente nulla osta seguito alle verifiche, che TIM prevede come indispensabili ai fini della conclusione del contratto: "il contratto si perfeziona con l'accettazione da parte di TIM della richiesta del cliente... TIM si riserva la facoltà di effettuare verifiche e richiedere specifici adempimenti... la mancata accettazione o il mancato completamento degli stessi costituisce causa di mancato perfezionamento o di risoluzione del contratto" (cfr. all. 2 – Condizioni Generali di abbonamento al servizio voce e dati TIM). In ogni caso alla luce della documentazione prodotta da parte istante, mancando le schermate successive al caricamento della documentazione che doveva essere caricata entro il 22 dicembre 2024, il perfezionamento del contratto non risulta provato, è solo con il pieno rispetto delle condizioni contrattuali che il contratto possa definirsi perfezionato e completo. Viceversa è provato il ritardo dell'istante nella presentazione della documentazione richiesta, tanto è vero che la copia del bonifico eseguito per Enel Energia è stata inviata il giorno 2 gennaio 2025, circostanza non contestata dall'istante, ben oltre il termine indicato da TIM, la mezzanotte del 22 dicembre 2024, per l'invio complessivo di tutti i documenti utili al perfezionamento contrattuale. Pertanto non essendosi perfezionato il contratto, per inerzia del cliente, le richieste di indennizzo per mancata attivazione della linea telefonica non possono essere accolte. La richiesta di cui al punto 4), indennizzo per mancata risposta al reclamo del 13/06/2025, va viceversa accolta proprio in virtù del richiamato articolo 1 della Delibera Agcom 255/24/CONS. Definendo difatti come cliente anche il richiedente contratto durante l'iter della stipula, ricade sull'operatore l'onere di rispondere in maniera esauriente anche a colui che ha il diritto di conoscere i motivi che hanno impedito il perfezionamento del contratto, come nel caso de quo. I giorni indennizzabili per tale richiesta, vanno calcolati considerando la data di presentazione del reclamo, pec del 13/06/2025 nella quale si richiedeva l'attivazione della linea telefonica, tenendo conto dei trenta giorni che TIM nelle condizioni contrattuali si riserva per rispondere ai reclami degli utenti, e fino alla presentazione dell'istanza di Definizione, visto che in sede di udienza di conciliazione l'istante non è stato reso edotto dei motivi che hanno ostacolato la stipula contrattuale, il tutto per un totale di giorni 250. In virtù dell'applicazione dell'articolo 12 dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS, che prevede un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300, si stabilisce dunque in 300,00 € l'indennizzo spettante all'istante.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/03/2026, 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