AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 20/2025/DEF

XXX XXX /TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/743190/2025)

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 03/09/2025;

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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 26/03/2025 acquisita con protocollo n. 0078882 del 26/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 26 marzo 2025, nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), la società XXX XXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), contesta l'illegittima sospensione delle due linee mobili nn. XXXXXX e XXXXXX occorsa sia in data 20 novembre 2024, con riattivazione il 22 novembre 2024, sia il 17 dicembre 2024, con riattivazione il 14 gennaio 2025. In entrambi i casi la sospensione è avvenuta senza idoneo preavviso. L'Istante afferma di essersi accorto della presenza di fatture insolute a novembre 2024, immediatamente saldate il 21 novembre.

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: "1) Indennizzo per illegittima sospensione e mancata riattivazione linee mobili business dal 20.11.2024 al 22.11.2024 e dal 17.12.2024 al 14.1.2025, totale 30 gg., € 900; 2) storno e rimborso canoni addebitati durante interruzione; 3) penale ai sensi dell'art. 1 comma 292, della L. 160/2019; 4) indennizzo per omessa risposta a reclamo; con riserva di chiedere il maggior danno in sede civile".

Con nota di replica alla memoria depositata da parte avversa, l'Istante:

- precisa di avere provveduto a inoltrare le ricevute di pagamento delle fatture risultanti insolute già in data 03/01/2025. Nonostante ciò, Tim, pur in pendenza di reclamo scritto, ha illegittimamente sospeso i servizi Business;
- richiama il principio, più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi;
- contesta gli importi addebitati durante i periodi di sospensione in quanto, in assenza di alcuna controprestazione e/o servizio erogato, tali somme non sono dovute ed andranno stornate e/o rimborsate integralmente;
- ribadisce il mancato riscontro al reclamo del 03/01/2025;
- ribadisce l'illegittimità della sospensione e della ritardata riattivazione delle utenze, insistendo, pertanto, con la richiesta di indennizzo, nonché con la richiesta applicazione della penale di cui all'art. 1 comma 292, della L. 160/2019 in favore dell'istante;
- contesta la ricezione di qualsivoglia preavviso di sospensione, peraltro non dimostrata da Tim.

Alla luce di quanto suesposto, l'Istante confida nell'accoglimento integrale delle richieste formulate.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore:

- sottolinea di avere più volte sollecitato il pagamento delle fatture insolute, tramite pec e raccomandate;
- di avere provveduto alla sospensione per morosità delle linee mobili, non avendo ricevuto il pagamento delle fatture scoperte;
- precisa che la sospensione di dicembre è dipesa dalla circostanza che l'istante non ha inviato, come richiesto, copia delle ricevute di pagamento a TIM per poter procedere con l'abbinamento delle relative fatture e che la documentazione richiesta è stata inviata solo in data 9.1.2025.

Alla luce di quanto esposto TIM conferma la correttezza del proprio operato e insiste per il rigetto integrale delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS, da qui in avanti Regolamento di procedura). L'istante lamenta la reiterata sospensione di due utenze mobili alla stessa intestate, avvenuta senza il necessario preavviso e, pertanto, illegittima. Secondo la ricostruzione dell'Istante, la sospensione sarebbe occorsa per il mancato pagamento di alcune fatture, saldate immediatamente dopo il primo evento sospensivo. L'avvenuto saldo dei conti impagati, pur avendo determinato la pressoché immediata riattivazione dei servizi, non ha preservato le due utenze mobili da una successiva sospensione, durata dal 17 dicembre 2024 al 14 gennaio 2025. Dall'istruttoria condotta le richieste formulate dalla parte istante sono meritevoli di accoglimento soltanto parziale per i motivi che saranno di seguito esposti.

1) Richiesta di indennizzo per illegittima sospensione. Va innanzi tutto premesso che, dalla documentazione prodotta dalla XXX XXX (copia della distinta di bonifici effettuati dalla XXXX XXXX in favore di TIM, tramite la Banca Popolare di Sondrio), risulta che in data 23 ottobre 2024 la stessa società aveva provveduto al pagamento di fatture TIM per complessivi € 277,48 (€ 195,00 + € 82,48). Alcuna efficacia probante relativa alla circostanza di un avvenuto saldo di fatture può invece essere assegnata allo scontrino del 21 novembre 2024, sempre depositato dalla società istante, che unicamente "attesta" una intervenuta transazione per l'importo di € 61,62, senza alcuna indicazione né dei soggetti coinvolti, né di una causale specifica. Ciò nonostante, la circostanza dell'avvenuto pagamento degli insoluti, può dirsi pacifica sia in quanto non contestata dall'Operatore, sia in quanto indirettamente confermata dalla riattivazione dei servizi immediatamente dopo la prima sospensione del 20 novembre 2024. Ciò premesso, TIM sostiene di avere disposto la prima sospensione (20 novembre 2024), previo invio dei

necessari preavvisi, a causa della presenza di insoluti, mentre imputa la successiva, occorsa a partire dal 17 dicembre 2024, al mancato invio a TIM "di copia delle ricevute di pagamento", necessarie "per poter procedere con l'abbinamento delle relative fatture: documentazione che sarebbe stata inviata dall'utente solo in data 9 gennaio 2025". A sostegno della propria ricostruzione dei fatti, TIM deposita i preavvisi di sospensione del 2 luglio 2024 - relativo al mancato pagamento dell'importo residuo di € 92,28, portato dalla fattura n. XXXXXX/2024, con scadenza 10/06/2024 – del settembre 2024 e dell'8 gennaio 2025, entrambi relativi al mancato pagamento dell'importo residuo di € 71,63, portato dalla fattura n. XXXXXX/2024, con scadenza il 12 agosto 2024 (si precisa che Tim deposita altresì un preavviso di sospensione del 29 aprile 2025, relativo al mancato pagamento della fattura n. XXXXXX/2025, con scadenza l'11/04/2025 che tuttavia non assume alcun rilievo ai fini della decisione in esame atteso che riguarda un insoluto maturato successivamente alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione e di definizione e costituendo dunque un fatto nuovo), contenenti anche l'indicazione per cui, in caso di pagamento delle fatture scadute tramite bonifico bancario, si sarebbe resa necessaria la relativa comunicazione a TIM: "Segnaliamo che […] per i pagamenti effettuati con bonifico o con bollettino postale non precompilato, le chiediamo gentilmente di darne comunicazione chiamando il Servizio Clienti 191. Qualora avesse già provveduto al versamento la preghiamo di non tenere conto della presente comunicazione e, nel solo caso di pagamento tramite bonifico o bollettino postale non precompilato, di fornirci evidenza come sopra indicato". Contrariamente a quanto sostenuto dall'Istante, i solleciti di pagamento effettuati tramite PEC, e contenenti sia il preavviso di sospensione sia l'avviso poco sopra riportato, recano le ricevute di consegna alla casella di destinazione. Pertanto, tali documenti, pur in presenza di una esplicita contestazione della parte istante, risultano idonei a provare la circostanza, affermata da TIM, dell'avvenuto preavviso. Ne consegue che la sospensione del 20 novembre 2024 è stata effettuata in presenza di tutti i presupposti previsti dalla regolamentazione vigente (art. 5 del c.d. Regolamento di procedura) ed è pertanto legittima. Lo stesso non può dirsi della seconda sospensione. Secondo la ricostruzione dell'Operatore, essa è intervenuta per la mancata comunicazione a Tim del pagamento degli insoluti. Tuttavia, si evidenzia che: 1) non è stata fornita alcuna prova della presenza di fatture impagate, successive e/o ulteriori rispetto a quelle che hanno dato luogo al primo evento sospensivo, e tali, dunque, da legittimare la seconda sospensione; 2) quest'ultima è stata posta in essere dopo la riattivazione delle utenze, avvenuta a fronte del saldo degli insoluti segnalati tramite i preavvisi di agosto e settembre 2024: riattivazione da cui è possibile desumere che TIM, contrariamente a quanto sostenuto nella propria memoria difensiva, era stata notiziata dei pagamenti. Inoltre, va sottolineato che la seconda sospensione non è stata preceduta da alcun preavviso "idoneo" a fondarne la legittimità, non potendo considerarsi tale né quello del settembre 2024, né quello di gennaio 2025. Il primo invero, preannunciava la sospensione poi occorsa a novembre (e "rientrata" per effetto dell'avvenuto pagamento), mentre il secondo è stato inviato all'Istante quando le due utenze mobili risultavano già sospese. Alla luce di quanto sopra rilevato si ritiene che l'Istante abbia diritto ad un congruo indennizzo da illegittima sospensione. Tale indennizzo andrà calcolato moltiplicando il parametro di € 15,00 pro die, individuato sulla base del disposto degli

artt. 5, comma 1, e 13, comma 3, del c.d. Regolamento sugli Indennizzi di cui alla del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii., per i 28 giorni di illegittima sospensione (compresi tra il 17 dicembre 2024 e il 14 gennaio 2025), e per ciascuna delle due utenze oggetto di istanza, per complessivi € 840,00.

2) Storno e rimborso canoni addebitati durante l'interruzione. Tale richiesta va accolta dal momento che durante il periodo di illegittima sospensione l'Istante non ha potuto fruire dei servizi di comunicazione; nulla pertanto sarà dovuto per tali servizi, e quanto addebitato in relazione ai 28 giorni compresi tra il tra il 17 dicembre 2024 e il 14 gennaio 2025 dovrà essere oggetto di storno e/o rimborso.

3) Applicazione della penale ai sensi dell'art. 1 comma 292, della L. 160/2019. Si accoglie la richiesta di applicazione della penale atteso che a fronte della mancata erogazione dei servizi l'Operatore ne ha comunque preteso il pagamento con l'emissione delle fatture riferite ai periodi di illegittima sospensione. Pertanto, l'Operatore sarà tenuto a corrispondere l'importo di € 100,00, ai sensi dell'art. 1, comma 292, della L. 160/2019.

4) Indennizzo per omessa risposta a reclamo. Tale richiesta non risulta meritevole di accoglimento. La segnalazione del 3 gennaio 2025, con cui l'utente lamentava il perdurare della sospensione dei servizi, è stata riscontrata per fatti concludenti in data 14 gennaio 2025, con la riattivazione dei servizi sulle due sim oggetto di istanza; dunque la risposta è intervenuta entro i 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo previsti dalla vigente regolamentazione (art. 7, comma 4, All. A alla Delibera n. 255/24/CONS, recante Disciplina e qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi).

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata nei confronti dell'operatore TIM. La società TIM s.p.a. è tenuta a:

1) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 840,00 (ottocentoquaranta/00) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo;

2) stornare e/o rimborsare (e in caso di rimborso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo) gli importi addebitati per i servizi sulle utenze mobili nn. XXXXXXX e XXXXXXX in relazione ai 28 giorni di sospensione compresi tra il 17 dicembre 2024 e il 14 gennaio 2025;

3) corrispondere l'importo di € 100,00, ai sensi dell'art. 1 comma 292, della L. 160/2019.

TIM è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso alle parti.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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.

Milano, 3 settembre 2025

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi