

DELIBERA N. 22/2025/DEF

**XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA,
KENA MOBILE)
(GU14/754187/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 21/10/2025;

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 XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX del 22/05/2025 acquisita con protocollo n. 0127098 del 22/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 22 maggio 2025, la sig.ra XXXXXX XXXXXX XXXXXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha lamentato i fatti di seguito rappresentati.

A causa di un guasto tecnico occorso dal 23 al 30 Agosto 2024, riceveva l'assistenza di un tecnico, contabilizzata nella fattura di ottobre, con il costo, ingiustificato, di € 94,95.

Tale addebito veniva contestato con reclamo scritto del 27 ottobre 2024, in cui si faceva presente che il guasto era dovuto al modem, ancora in garanzia, che era stato sostituito.

Dal 31 gennaio 2025, la linea veniva cessata per errore da TIM.

Il 1° febbraio 2025, inviava pec di reclamo e, il 12 febbraio 2025, veniva attivato il GU5.

Il 24 febbraio 2025, veniva emesso il provvedimento d'urgenza, ma TIM chiedeva, per la riattivazione, di sottoscrivere un contratto nuovo a condizioni diverse da quelle in vigore prima della cessazione.

La linea veniva ripristinata il 7 Marzo 2025.

Alla stregua dei fatti descritti, l'Istante ha richiesto: l'indennizzo per interruzione della linea voce e dati, dal 23 al 30.8.2024; l'indennizzo di € 612,50 per sospensione (cessazione) della linea voce e dati fibra, dal 31.1.2025 al 7.3.2025; lo storno dei canoni addebitati durante l'interruzione; la penale ex art. 1 comma 292, della L. 27.12.2019 n. 160; lo storno degli importi addebitati per l'intervento tecnico del 30.8.2024; l'indennizzo per omessa risposta a reclamo.

L'Istante ha replicato alla memoria di controparte con relazione depositata agli atti, in data 21 luglio 2025, con cui ha sottolineato, in particolare, che: TIM, contravvenendo ai principi che presiedono alla disciplina dell'onere della prova in materia di obbligazioni, non ha addotto alcun elemento probatorio atto ad esonerarlo dalle proprie responsabilità in merito all'errata cessazione dell'utenza n. XXXXXXXX; in opposizione a quanto falsamente asserito dall'Operatore, l'Utente non ha richiesto alcuna disdetta. Infatti, nel reclamo del 27 dicembre 2024, definito da TIM "... dal contenuto poco chiaro ..." si legge "... Pertanto vi invito ad effettuare tutte le verifiche sulla mia linea per descrivere le eventuali condizioni/penali, che dovrei sostenere nel caso volessi disdire il mio abbonamento"; in conformità all'orientamento costante di AGCOM ((cfr, ex multis, Delibera n 38/22/CIR), gli importi addebitati dal 31 gennaio al 7 marzo 2025 non sono dovuti, stante l'assenza di controprestazione/servizio erogato; si ribadisce il mancato riscontro ai seguenti reclami: 22 agosto 2024; 2 ottobre 2024; 20 ottobre 2024; 27 ottobre 2024; 4 novembre 2024; 16 novembre 2024; 27 dicembre 2024; 1 febbraio 2025.

L'Istante ha concluso la propria difesa, confidando nell'accoglimento integrale delle proprie domande, in quanto fondate in linea di fatto e di diritto, nonché nel rimborso delle spese di procedura, stanti il mancato spirito conciliativo e la non correttezza contrattuale dell'Operatore.

2. La posizione dell'operatore

Con rituale memoria depositata il 10 luglio 2025, quindi nei termini fissati 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' allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, di seguito, anche solo Regolamento di procedura), TIM spa/Telecom Italia Kena Mobile (d'ora in poi, anche solo TIM od Operatore) ha contestato le argomentazioni di controparte, precisando che: il 22 agosto 2024, risulta un motivo di contatto, da parte dell'istante, chiuso il successivo 23 agosto, per assistenza tecnica a pagamento, per la quale, Tim addebitava correttamente il relativo costo con la fattura di ottobre 2024, e di tanto il cliente era stato perfettamente edotto; in data 27 dicembre 2024, la controparte sollecitava informazioni sul come procedere con la disdetta dell'utenza residenziale, chiedendo altresì di mantenere il contratto annuale solo con riguardo a Dazn.

Tale comunicazione, tuttavia, consideratone il contenuto senza dubbio poco chiaro, è stata lavorata come una richiesta di cessazione della linea; a seguito del provvedimento di urgenza emesso da codesto Corecom veniva, quindi, emesso ordinativo il 25 febbraio 2025, espletato il successivo 6 marzo; TIM, in ragione di quanto occorso ed escludendo di avere cessato arbitrariamente la linea, si rendeva tempestivamente disponibile a prospettare la riattivazione della linea in oggetto, con un nuovo profilo tariffario, poiché il precedente non era più commercializzato.

In data 20 febbraio 2025, Tim prendeva nuovamente contatti con la controparte, provvedendo ad inoltrare una proposta commerciale che la stessa si era detta disponibile ad accettare; tant'è che, in data 24 febbraio 2025, veniva emesso ol di rientro e veniva altresì contattato l'istante, onerato di convalidare l'accettazione della suddetta proposta con digital confirmation. TIM ha, poi, riportato in memoria le seguenti note tecniche: "06/03/2025 Nei sistemi di rete risulta ordinativo di riattivazione (Migrazione vs TIM - Rientro da NP in Del.35) SDR005595944 con data DAC al 03/03/25 ancora in lavorazione. Abbiamo inviato una richiesta di verifica alla linea tecnica di competenza. Forniremo il relativo riscontro. 07/03/2025 Si conferma ordinativo di RIENTRO in TIM (Rientro da NP in Del.35) espletato in data 06/03/25".

Alla luce delle controdeduzioni sopra riferite, TIM, nel confermare la correttezza del proprio operato, ha contestato: la richiesta di controparte, relativa all'indennizzo per sospensione ed interruzione del servizio, nel periodo indicato ex adverso; la domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo che - come emerge anche da quanto prodotto dall'Istante - è sempre stato fornito; la richiesta di applicazione della penale per errata fatturazione, atteso che Tim si è correttamente limitata ad addebitare il costo per un servizio di assistenza tecnica da considerarsi pienamente dovuto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura. Nel merito, si ritiene di poterne disporre l'accoglimento soltanto in parte, nei limiti e per le ragioni di seguito esplicitati.

Nella fattispecie in esame, l'Istante ha contestato a TIM: la debenza dell'importo (€ 94,95) richiesto per l'assistenza tecnica prestata al fine di riparare il guasto occorso sulla linea (n. XXXXXX), dal 23 al 30 agosto 2024; l'interruzione dei servizi nel menzionato periodo; la cessazione della linea, a decorrere dal 31 gennaio 2025, per errore dell'Operatore.

La controparte ha confutato le argomentazioni dell'Istante, sostenendo che quest'ultimo è stato reso edotto dei costi dell'intervento tecnico espletato per riparare il guasto e che la cessazione dei servizi è stata determinata dalla richiesta di conoscere le modalità di disdetta dell'utenza, che egli, in data 27 dicembre 2024, ha formulato in termini così poco chiari da non poter essere interpretata da TIM se non come di cessazione dell'utenza.

Ciò posto, giova rammentare che, in virtù dei principi che presiedono alla disciplina dell'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, il creditore che agisce per l'adempimento, la risoluzione del contratto, il risarcimento del danno o l'inesatto adempimento, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza di inadempimento della controparte. Sarà il debitore convenuto a dover fornire prova del fatto estintivo del diritto, costituita dall'avvenuto esatto adempimento.

Giova altresì richiamare la regolamentazione vigente (artt. 3 e 4, della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, di cui all'all. A alla Delibera 179/03/CSP), che obbliga gli operatori a garantire i servizi in modo continuativo e senza interruzione e ad assicurare agli utenti un'informativa completa e corretta circa le condizioni tecniche sottese alla prestazione dei servizi stessi.

La documentazione versata in atti evidenzia quanto di seguito riportato. Con riferimento al guasto verificatosi nel mese di agosto 2024 - come da annotazione acquisita, in data 13 febbraio 2025, al fascicolo del procedimento d'urgenza (GU5/733521/2025) – TIM ha affermato che l'intervento tecnico effettuato a fini risolutori è consistito nella “sostituzione del router come da Mod. U0009T n. XXXXXXXX”. Nel documento richiamato, datato 23 agosto 2024 e sottoscritto dall'Istante, prodotto in questa sede dall'Operatore, viene descritta la prestazione sull'utenza di cui si controverte (“Sistemazione impianto e reti interne” “Installato router zte”) e specificato il relativo costo (€ 94,95). L'Istante, dal canto suo, si è limitato ad asserire che il costo anzidetto, addebitatogli con la fattura di ottobre, non è dovuto, essendo stato, in realtà, sostituito soltanto il modem, ancora in garanzia, e che, ai fini della sostituzione, non sarebbe stata necessaria l'assistenza tecnica a domicilio, come invece accaduto, potendo egli, a tal fine, recarsi presso un centro TIM. Egli non ha peraltro allegato un minimo elemento di prova a supporto della sua pretesa come, ad esempio, la documentazione attestante o dalla quale poter desumere, la validità e l'efficacia della garanzia del modem, sì da giustificare, eventualmente, la gratuità della sostituzione di quest'ultimo, nonché l'effettiva prestazione tecnica resa il 23 agosto 2024, che asserisce essere diversa da quella in concreto eseguita.

Tuttavia, malgrado l'Istante non abbia correttamente adempiuto gli oneri probatori di spettanza, si ritiene egualmente di accogliere la richiesta di storno dell'importo addebitatogli con la fattura del 16 ottobre 2024 n. XXXXXX, posto che la stessa TIM,

con nota del 25.10.2024, prot. n. XXXXXX, ha comunicato all'Istante che non avrebbe effettuato alcun addebito per l'assistenza tecnica ricevuta.

Con riferimento alla domanda di indennizzo per l'interruzione dei servizi dal 23 al 31 agosto 2024, si ritiene di non poterne disporre l'accoglimento. La documentazione versata in atti non ricomprende alcuna comunicazione, datata 23 agosto 2024, con cui l'Utente abbia proposto, riguardo al guasto del modem, il reclamo previsto dall'art. 13 del c.d. Regolamento indennizzi (all'all. A alla Delibera 73/11/CONS) quale presupposto essenziale per richiedere il correlativo indennizzo.

Inoltre, dal documento sopra menzionato (da Mod. U0009T n. XXXXXXXX), nonché dall'annotazione dell'Operatore, acquisita al fascicolo del procedimento d'urgenza, in data 13 febbraio 2025 e non contestata dall'Istante con adeguate prove, pare evincersi che il disservizio non si sia protratto per il lasso di tempo da quest'ultimo indicato (dal 23 al 30 agosto), ma sia stato risolto nello stesso giorno in cui è stata effettuato l'intervento tecnico ovverosia il 23 agosto 2025.

Alla stregua delle argomentazioni sopra espresse, si ritiene di accogliere la domanda di storno dell'importo (€ 94,95) dell'intervento tecnico eseguito per ripristinare la linea interrotta dal 23 al 30 agosto 2024, e, viceversa, di dover rigettare la richiesta di indennizzo per interruzione della linea nel periodo menzionato.

L'Istante ha poi lamentato che, in data successiva al ripristino dei servizi, la linea è cessata per errore di TIM che, per contro, ne ha imputato la causa alla scarsa chiarezza con cui egli ha formulato la richiesta informativa, inoltrata con pec del 27 dicembre 2024.

Alla luce del tenore letterale della richiesta anzidetta, non pare possibile condividere la linea difensiva dell'Operatore. Invero, nella pec richiamata, si legge: “sono a richiedere informazioni su come procedere per disdire la mia linea di casa e passare ad altro operatore mantenendo il mio contratto annuale solo con Dazn” e “vi invito ad EFFETTUARE tutte le verifiche sulla mia linea per descrivere le eventuali CONDIZIONI / PENALI, che dovrei sostenere nel caso volessi disdire il mio abbonamento della mia linea fissa con TIM”. È obiettivamente evidente che, con la pec in esame, l'Istante abbia manifestato, in modo chiaro e non equivoco, la volontà non di cessare l'utenza, ma di acquisire le opportune informazioni nel caso avesse inteso recedere dal contratto con l'Operatore. L'estratto tecnico da quest'ultimo allegato a supporto delle proprie affermazioni, non solo, per giurisprudenza costante, anche di AGCOM, non ha alcun valore probatorio, ma rinvia alla richiesta in esame, il cui oggetto – come poc'anzi constatato – non consiste nella cessazione della linea.

È pertanto possibile sostenere la responsabilità di TIM nella dismissione della linea, che, allo stato degli atti, risulta priva di giustificazione alcuna. L'Istante ha affermato, in ciò non contestato con prove adeguate dall'Operatore, che la linea è cessata dal 31 gennaio 2025 ed è stata ripristinata, stando a quanto riferito da entrambe le parti, in data 7 marzo 2025.

Considerato quanto sopra rilevato, si ritiene che l'Istante, per l'interruzione dei servizi voce e dati nel periodo dal 31 gennaio 2025 al 6 marzo 2025, abbia diritto all'indennizzo disciplinato dall'art. 5 del sopra citato Regolamento indennizzi, per l'importo di € 595,00, così ripartito: € 255,00 (€ 7,50 x 34 gg) per il servizio voce ed €

255,00 (€ 7,50 x 34 gg), addizionati di un terzo (€ 85,00) per il servizio dati (€ 255,00 + € 85,00 = € 340,00), essendo quest'ultimo fornito su banda ultra larga.

Parimenti, si ritiene di accogliere la domanda di storno delle fatture che TIM abbia emesso con riferimento al periodo di cessazione dei servizi, malgrado l'Istante non si sia premurato di produrle. Invero, in ossequio al principio ormai consolidato nella giurisprudenza di AGCOM (si veda, ex multis, la delibera 38/22/CIR), il contratto avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici è un contratto di somministrazione a carattere continuativo a prestazioni corrispettive, per cui il diritto a pretendere la controprestazione del pagamento del prezzo da parte dell'utente presuppone la regolare fornitura del servizio, sì che, qualora l'operatore non fornisca la prova della debenza degli importi fatturati, l'utente avrebbe diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso.

Tenuto, in particolare conto, della motivazione addotta da TIM per giustificare la cessazione dei servizi, potrebbe essere altresì accolta la domanda di applicazione della penale ex art. 1 comma 292, della L. 160/2019 per la fatturazione, a carico dell'Utente, nel menzionato periodo di tempo, di costi non esigibili. Tuttavia, non risulta obiettivamente possibile procedere in questo senso, posto che l'Istante, non allegando le fatture di riferimento, non ha prodotto gli elementi cognitivi indispensabili a determinare con esattezza l'entità della penale.

Non si ritiene, infine, di poter accogliere la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo/pec del 27 ottobre 2024, poiché la pretesa dell'istante può ritenersi soddisfatta con lo storno dell'addebito in fattura, del costo (€ 94,95) dell'intervento tecnico.

DELIBERA

1. Per le motivazioni di cui in premessa, in parziale accoglimento dell'istanza della sig.ra XXXXX XXXXX XXXXX, TIM è tenuta a: corrispondere all'Istante l'importo di € 595,00, a titolo di indennizzo per cessazione della linea, voce e dati, nel periodo dal 31 gennaio 2024 al 6 marzo 2025; stornare i costi addebitati nelle fatture che siano state emesse con riferimento al menzionato periodo; stornare l'importo di € 94,95 addebitato nella fattura del 16.10.2024 n. XXXXXXXX. L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 gg dalla data di notifica dello stesso.

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, 21 ottobre 2025

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi