AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 29/2026/DEF

XXXXXXX XXXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/808560/2026)

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 10/09/2026;

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 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 XXXXXX XXXXX del 28/01/2026 acquisita con protocollo n. 0028922 del 28/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 4 febbraio 2026, nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), la sig.ra XXXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), lamenta il mancato trasloco della linea fissa, richiesto il 22 agosto 2025.

In particolare, l'utente contesta quanto segue:

- "in data 28 agosto un tecnico della società Valtellina si è presentato per procedere all'attivazione della linea. Durante il sopralluogo, il tecnico ha riscontrato e comunicato la mancanza del ROE (Ripartitore Ottico di Edificio). Il ROE, come spiegato, è il dispositivo fondamentale che collega la centrale di distribuzione (o l'armadio di strada) all'unità abitativa e permette il cablaggio della fibra ottica all'interno dell'edificio;
- nonostante innumerevoli solleciti, sono stato successivamente contattato da Fibercop per l'effettuazione di una verifica tecnica. In data 01/10/2025, sono stato contattato telefonicamente dal tecnico di Fibercop, il quale ha confermato la mancanza del ROE, ma senza fornire alcuna tempistica di risoluzione o un piano d'azione per la sua installazione;
- in data 15 gennaio 2026 si è presenta una squadra della Valtellina spa incaricata da TIM per l'installazione della fibra. I tecnici hanno constatato che la linea è già presente nell'armadio e l'immobile deve solo essere allacciato con la fibra anch'essa presente nel medesimo armadio. È stata inviata relazione di fattibilità di collegamento che, a detta della Valtellina, deve essere effettuata da tecnici della SIELTE titolari dell'appalto."

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste:

1) Attivazione immediata della linea; 2) indennizzo di Euro 7,8 al giorno previsti dal contratto per la mancata attivazione della linea telefonica (da ricalcolare fino al momento dell'attivazione); 3) rimborso del canone mensile di € 39,50.

In data 15 marzo 2026, l'istante inseriva nel fascicolo nota integrativa in cui comunicava di essere stata contattata, in data 11 marzo 2026, dal servizio clienti 187 che la informava dell'impossibilità tecnica di effettuare il trasloco e della definitiva cancellazione della pratica di trasloco dai sistemi TIM, proponendo, in alternativa alla fibra, l'attivazione dei servizi con tecnologia FWA. L'istante, nel corso del contatto telefonico, ribadiva all'operatrice che il problema era di natura puramente operativa e che l'avvicendamento continuo di tecnici diversi portava a una situazione di stallo in cui nessuno si assumeva la responsabilità.

Con note di replica alla memoria avversaria, l'Istante:

- contesta integralmente le eccezioni di inammissibilità e infondatezza formulate dall'Operatore, in quanto basate su presupposti di fatto smentiti dalla documentazione in atti e dalla condotta extra-procedimentale della controparte;
- ribadisce che tutte le fatture relative ai canoni mensili di circa € 39,50 sono state regolarmente pagate. Richiama i documenti depositati nel fascicolo documentale che attestano l'avvenuto pagamento tramite contabili bancarie/estratti conto;
- rileva che il documento contrattuale è presente nel fascicolo del procedimento relativo alla conciliazione ed è stato caricato nuovamente nella procedura di definizione;

- osserva che l'Operatore travisa la realtà dello stato dei luoghi: il ROE è regolarmente installato e disponibile a una distanza di 50 metri dal fabbricato; è stata la stessa società Valtellina (incaricata da TIM) per mezzo dei suoi tecnici a comunicare che il ROE di riferimento per l'immobile è quello situato a 50 metri, posizionato esattamente nel punto di smistamento dove convergono i cavi in rame della linea telefonica tradizionale ("come riportato nel sito https://geo.agcom.it/aecomapps/BB4/BB4 BBwired na app16 4/ precisamente: Mbit/s: 300 - 10 Giga [FTTH]; Identificativo Geografico 20MN2468480E4231340 - Data aggiornamento fisso 25/02/2026 - Migliore velocità FTTH Mbit/s 300 - 10 Giga [FTTH] Migliore velocità FTTC Mbit/s 100 - 150 [FTTC-100] Infrastrutture FTTH presenti FiberCop; Intred Spa Tipologia Infrastruttura FTTH Attivo");
- sottolinea che, a riprova della piena fattibilità tecnica dell'intervento, la società Valtellina aveva fissato un appuntamento per il giorno 25/02/2026, prevedendo l'impiego di una piattaforma aerea per completare l'allaccio; tuttavia, in tale data, i tecnici intervenuti hanno dichiarato l'impossibilità di operare a causa della mancata disponibilità della piattaforma con cestello, attribuendo il problema alla disorganizzazione di TIM e al rimpallo di responsabilità tra le ditte appaltatrici (nello specifico, verso la società SIELTE);
- evidenzia che l'Operatore non può invocare "cause di forza maggiore" per una carenza che è di natura puramente organizzativa e gestionale, legata al coordinamento dei propri sub-appaltatori. Tali criticità rientrano pienamente nella sfera di controllo e nel rischio d'impresa di TIM. Il ritardo nel trasloco della linea fibra presso l'indirizzo di XXXXX configura, pertanto, un inadempimento contrattuale del tutto ingiustificato;
- ribadisce di essere stato contattato dal servizio 187 che gli ha comunicato l'impossibilità tecnica del trasloco, e la definitiva cancellazione dai sistemi TIM della pratica;
- evidenzia poi che TIM ha ammesso implicitamente che l'infrastruttura esiste nel momento in cui ha proposto, in alternativa alla fibra, la tecnologia FWA (rifiutata dall'utente);
- sottolinea infine che l'incapacità di TIM di coordinare i propri sub-appaltatori non può essere traslata sul consumatore né qualificata come "causa esterna" e che il rifiuto di TIM di procedere all'allaccio, nonostante i finanziamenti pubblici ("L'area in oggetto è coperta dal "Piano Italia a 1 Giga" - Fondi PNRR"), configura una condotta contrattualmente inadempiente e anche lesiva degli obiettivi di sviluppo infrastrutturale del Paese.

Tutto ciò rilevato, l'Istante insiste per l'accoglimento delle richieste formulate in istanza.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l'Operatore eccepisce preliminarmente l'inammissibilità della domanda di rimborso del costo di Euro 39,50, riferito al canone mensile, per mancata produzione della prova di avvenuto pagamento della fattura oggetto di contestazione, nonché per la mancata sottoposizione della stessa al preventivo tentativo

di conciliazione; eccepisce inoltre l'inammissibilità della richiesta di pagamento di Euro 7,90 al giorno a titolo di penale, stante la mancata produzione del contratto (e dunque della clausola che legittimerebbe detta richiesta) e stante la mancata indicazione del periodo cui l'indennizzo andrebbe riferito.

Di poi, l'Operatore sostiene l'infondatezza nel merito dell'istanza perché, per espressa ammissione della sig.ra XXX, il mancato trasloco della linea è stato determinato dalla mancanza del ROE (Ripartitore Ottico di Edificio): "Trattasi di motivo tecnico non imputabile a TIM, la quale non può essere ritenuta responsabile per ritardi dovuti a cause di forza maggiore o a eventi non direttamente imputabili alla propria sfera di controllo, come nel caso di specie". Il Corecom, in molteplici occasioni, ha escluso la responsabilità dell'operatore in presenza di impedimenti tecnici non imputabili, trattandosi di inadempimenti dipesi da cause esterne alla propria sfera di controllo (cfr. Corecom Umbria, delibera n. 25/2014; Corecom Lombardia, del. n. 11/11), nonché da problematiche tecniche o da interventi rimessi a soggetti terzi (cfr. Corecom Lazio, delibera n. 5/10).

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). Sono infatti da rigettare le eccezioni di inammissibilità sollevate dall'Operatore atteso che l'eventuale carenza di produzione documentale non implica necessariamente l'inammissibilità delle richieste, che risultano sufficientemente circostanziate e dettagliate. Inoltre, si ritiene che l'eccepita mancata sottoposizione della richiesta di rimborso canoni al preventivo tentativo di conciliazione non implichi l'inammissibilità della stessa, atteso che tale richiesta deriva direttamente dall'eventuale accertamento della responsabilità di TIM per il mancato trasloco e della conseguente (eventuale) inesigibilità, da parte dell'Operatore, della controprestazione per un servizio mai attivato presso il nuovo indirizzo.

Nel merito, le richieste dell'istante possono essere parzialmente accolte, per i motivi che verranno di seguito esposti.

Quanto alla richiesta di attivazione, da parte di TIM, della linea presso l'indirizzo di Via XXXXXX XXXX X – XXX XXXXX, la stessa non può che essere rigettata, atteso che esula dalle competenze di questo Corecom come definite dall'art. 20, comma 4, del citato Regolamento di procedura, a fronte, peraltro, di una dichiarazione di non fattibilità resa dall'Operatore nella memoria difensiva.

Quanto alla richiesta di indennizzo, la stessa può essere accolta per le motivazioni e nei limiti che saranno qui di seguito rappresentati.

L'istanza ha ad oggetto il mancato perfezionamento del trasloco della linea fissa n. XXXXXXXXXXX sul quale era attivo il servizio dati a banda ulta larga. In base a quanto stabilisce l'art. 9 del Contratto sottoscritto dalla parte istante, e depositato in atti, "9.1. Il Cliente che intende modificare la propria Sede Cliente (Trasloco) deve darne

comunicazione al Servizio clienti 187. Quest'ultima provvede, ove tecnicamente possibile, a mantenere il medesimo numero telefonico, la medesima tecnologia e tipologia di Accesso e ad effettuare il trasloco entro 10 (dieci) giorni dalla richiesta del Cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente stesso.

TIM indica al momento della richiesta la data di appuntamento, anche ove concordata con il Cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. Le date possono essere confermate o rimodulate da TIM anche tramite invio di SMS.

9.2. TIM garantisce la continuità dei Servizi compatibilmente con la disponibilità tecnica e provvede, nel caso ciò non sia possibile, ad avvisare il Cliente.

9.3. Il Cliente è tenuto a corrispondere il contributo previsto per il trasloco ed eventuali corrispettivi determinati in conseguenza dello stesso, che vengono preventivamente comunicati da TIM.

9.4. In caso di morosità, TIM non effettua il trasloco fino a quando il Cliente non ha provveduto a sanare la morosità pendente, come previsto nel precedente comma.

9.5. Fatto salvo quanto previsto dal precedente comma 9.3, nei casi in cui TIM effettua in ritardo il trasloco rispetto ai tempi concordati ovvero alla data di appuntamento di previsto trasloco già indicata, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al successivo Articolo 31 ed ha la possibilità di richiedere il maggior danno, come previsto dal Codice Civile".

Dall'istruttoria condotta emerge quale circostanza pacifica, affermata dall'utente e non contestata dall'Operatore, che il trasloco della linea è stato richiesto il 22 agosto 2025. Sulla base delle clausole sopra richiamate, il trasloco avrebbe dovuto perfezionarsi in data 1° settembre 2025.

Nel caso di specie, l'Istante dichiara di essere stato notiziato della mancanza del ROE (Ripartitore Ottico di Edificio, necessario per la fibra) prima di tale data, in occasione del primo intervento tecnico del 28 agosto 2025 e, successivamente, in data 1° ottobre 2025 (tramite contatto telefonico da parte dei Tecnici di Fibercop), ma di non avere mai ricevuto un'informazione chiara e univoca sulle tempistiche di risoluzione del problema o, al contrario, sull'impossibilità definitiva di attivazione (comunicata, questa, solo in data 11 marzo 2026).

Afferma di avere ricevuto rassicurazioni dalla squadra della società Valtellina spa, incaricata da TIM per l'installazione della fibra, circa la fattibilità del collegamento della sua abitazione, ma che, successivamente, la stessa società avrebbe dichiarato che il collegamento non sarebbe stato completato nella data programmata a causa di una mera negligenza di TIM.

Sostiene inoltre che TIM proponendo, in alternativa alla fibra, la tecnologia FWA, ha ammesso implicitamente l'esistenza dell'infrastruttura indispensabile all'attivazione. Sul punto è però opportuno precisare che la tecnologia FWA - in cui la fibra ottica arriva fino all'antenna locale (stazione radio base) e l'ultimo tratto, fino all'abitazione, viene coperto tramite onde radio - non presuppone la presenza di un Ripartitore Ottico di Edificio, indispensabile invece per il collegamento alla rete FTTH. La tecnologia FWA viene in genere proposta proprio nei casi in cui non sia possibile portare la Fibra all'indirizzo richiesto.

Va inoltre evidenziato che la distanza ottimale del ROE dal luogo di attivazione della linea viene indicata in 40 metri.

Ad ogni modo, l'Operatore, a fronte delle doglianze presentate dall'Istante, nella memoria depositata si limita a confermare la non fattibilità dell'attivazione per l'assenza del Ripetitore, senza fornire prova alcuna di tale circostanza, e senza documentare l'avvenuta completa informativa all'utente in ordine alla stessa.

Come è noto in base alla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, 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; inoltre, in questi casi, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ciò all'evidente fine di consentire all'utente una valutazione oggettiva della situazione e di poterlo mettere nelle condizioni di operare una scelta consapevole tra, ad esempio, rinunciare al trasloco o rimanere in attesa della risoluzione dei problemi tecnici riscontrati.

Ciò premesso, se è vero che nel caso in esame l'Istante risulta essere stata notiziata dell'esistenza di una problematica nell'espletamento tempestivo del trasloco, è altrettanto vero che dall'istruttoria condotta non sono emerse indicazioni chiare e univoche rese dall'Operatore sulla fattibilità o meno del trasloco stesso; né TIM, a fronte di quanto dichiarato e prodotto dalla sig. XXXXXX in merito a comunicazioni discordanti ricevute dall'Operatore di rete e dai tecnici incaricati in relazione alla possibilità di attivare i servizi, ha fornito alcun chiarimento né ha espressamente contestato tali circostanze. Pertanto, si ritiene che la sig.ra XXXXX abbia diritto ad un equo indennizzo per mancato trasloco.

Per la quantificazione di tale indennizzo va evidenziato che:

1) secondo quanto ricostruito dall'istante e non contestato dall'Operatore, dopo la scadenza del termine per l'attivazione, la sig. XXXXXX, in data 1° ottobre 2025, riceveva conferma da parte di Fibercop della mancanza del ROE, senza ricevere tuttavia né informazioni sui tempi di installazione, né (all'opposto) una comunicazione chiara di impossibilità dell'intervento;

2) in data 15 gennaio 2026 la società Valtellina comunicava all'utente la fattibilità dell'attivazione, confermando, in data 13 febbraio 2026, la fissazione di un appuntamento per il successivo 25 febbraio;

3) nell'intervallo di tempo compreso tra il 1° ottobre 2025 e il 15 gennaio 2026 non sono in atti solleciti e/o richieste di intervento da parte dell'utente.

Alla luce di tali precisazioni, si ritiene dunque che l'equo indennizzo sia da calcolare moltiplicando il parametro di € 10,00 pro die (in applicazione degli artt. 4,

comma 2, e 13 comma 2, del c.d. Regolamento indennizzi di cui all'all. A alla Delibera 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), per complessivi 90 giorni di ritardo computati come segue: 30 giorni compresi tra il 2 settembre 2025 (primo giorno successivo alla scadenza del termine previsto per il trasloco) e il 1° ottobre 2025 (data di conferma della non fattibilità per mancanza del ROE), a cui si aggiungono 60 giorni compresi tra il 15 gennaio 2026 (data della comunicazione dell'imminente intervento dei tecnici per l'attivazione) e il 16 marzo 2026 (data della comunicazione dell'impossibilità dell'attivazione della fibra con tecnologia FTTH). Ne risulta un indennizzo totale di € 900,00.

TIM è tenuta altresì a stornare/rimborsare (in caso di avvenuto pagamento), le fatture emesse in relazione ai servizi mai attivati presso l'indirizzo di via XXXXX XXXX X – XXXXXX, e pertanto mai fruiti dall'utente.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla sig.ra XXXXXX XXXX nei confronti di TIM. La società TIM è tenuta a: 1) corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 900,00 (novecento/00), quale indennizzo per mancato trasloco della linea, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione della domanda sino al saldo effettivo; 2) stornare e/o rimborsare (e in caso di rimborso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione della domanda sino al saldo effettivo) tutte le fatture eventualmente emesse in relazione ai servizi mai attivati presso l'indirizzo di via XXXXX XXXX X – XXXXX e oggetto del presente procedimento. TIM è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla data di 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, 10 settembre 2026

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi