

DELIBERA N. 4/2026/DEF

**XXXXXXXXXX XXXXXXXXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/777976/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 05/02/2026;

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 XXXXXXXX XXXXXXXX del 19/09/2025 acquisita con protocollo n. 0230760 del 19/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 19 settembre 2025, il sig. XXXXX XXXXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha contestato a Tim spa/Telecom Italia – Kena mobile (d'ora in poi, anche soltanto TIM od Operatore) i fatti di seguito descritti: “Sono diventato cliente Tim Business il 18/9/2023, aderendo ad una promozione linea internet e acquisto rateale di iPhone. Mi garantiscono che il segnale a casa mia è buono, che c'è la Fibra e pertanto non avrei avuto alcun tipo di problema di connessione. Scopro già dopo qualche mese che la linea è lenta e altalenante. Mi viene costantemente riferito che il problema è legato alla centralina, ma non risolvendosi, ad ottobre del 2024 disdetto il contratto Tim Business tramite PEC. Da allora continuo a ricevere bollette da pagare ed in una di queste scopro che mi hanno addebitato 120 euro per l'Assistenza (che peraltro non ho mai ricevuto). Sono mesi che mi arrivano bollette da pagare per un servizio Wi-fi che non ho più in TIM e scopro anche che mi hanno venduto ratealmente, oltre che l'iPhone, anche il Router, che io non ho mai deciso di acquistare.”

In base a quanto lamentato, l'Utente ha richiesto “Storno integrale oltre ad indennizzo”, per l'ammontare di € 2.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata il 7 novembre 2025, quindi, nei termini 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'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito anche solo Regolamento di procedura, TIM ha obiettato che:

la ricostruzione dei fatti dedotta da controparte si appalesa del tutto generica, indimostrata e non sorretta da alcun elemento probatorio atto a sostenerne la fondatezza, come il contratto sottoscritto con TIM, le fatture contestate ed eventuali reclami inviati. Non è pertanto possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa;

l'utente non ha rispettato le generali regole in materia di onere probatorio, richiamate anche dalla delibera Agcom n.276/13/CONS, secondo cui se l'operatore, per andare esente da responsabilità, deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è altrettanto vero che l'istante deve fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso di specie, con la conseguenza che l'istanza dovrà essere rigettata;

la controparte non si cura nemmeno di indicare e quantificare le richieste avanzate a titolo di indennizzo e/o rimborso, che sono pertanto generiche, indeterminate e non dimostrate, in punto di *an* e di *quantum*;

nel merito, le domande avversarie risultano prive di pregio.

Per quanto concerne la linea fissa n. XXXXXXXX, cessata in data 18 gennaio 2025, Tim conferma anche in questa sede la correttezza degli importi addebitati e, segnatamente, delle rate addebitate per il router. Controparte, infatti, in data 31.8.2023, ha sottoscritto l'attivazione di una linea che comprende l'acquisto del modem TIM HUB+ in vendita rateale, come peraltro si apprende chiaramente anche dalle fatture che, ad ogni

buon conto, l'utente non ha mai contestato. La linea è cessata nel dicembre 2024, mentre l'utente ha interrotto (arbitrariamente) il saldo integrale delle fatture già a partire dal conto di ottobre 2024, nonostante la piena e regolare fruizione dei servizi, posto che controparte non ha dimostrato in alcun modo l'asserita lentezza di navigazione – fermamente qui contestata – che, se del caso, avrebbe potuto e dovuto dimostrare per mezzo del test di velocità Ne.Me.Sys; all'unica e sola segnalazione avversaria, presente sui sistemi Tim, e comunque successiva alla cessazione della linea, Tim ha dato riscontro, comunicando chiaramente che il prodotto router era stato pattuito in vendita di 48 rate, proseguite sino a fine ciclo di fatturazione e che si ritengono pienamente dovute, indipendentemente dalla cessazione della linea; anche con riferimento alla linea mobile, l'operato e la fatturazione di Tim sono corretti; l'utente presenta un insoluto di € 539,99, che dovrà essere integralmente saldato, poiché dovuto.

Alla luce di quanto dedotto ed eccepito, TIM ha richiesto il rigetto integrale delle domande ex adverso, consideratane l'infondatezza in linea di fatto e di diritto.

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 non poterne disporre l'accoglimento. Nella fattispecie in esame, l'Istante ha lamentato di avere richiesto il recesso dal contratto stipulato con TIM a causa della lentezza della connessione ad internet e di avere, ciò malgrado, continuato a ricevere fatture con cui TIM gli ha addebitato, tra l'altro, costi non dovuti per "Assistenza" mai usufruita, e per un router, in realtà, mai acquistato.

L'Operatore, dopo avere sottolineato che l'Utente ha formulato l'istanza in modo alquanto generico e senza supportarla con adeguati elementi di prova, ha sostenuto l'infondatezza delle pretese di controparte, precisando che la stessa non ha dimostrato, per mezzo del relativo test (Ne.Me.Sys), l'asserita lentezza del collegamento internet, e ribadendo la correttezza del proprio operato con riferimento alla linea sia mobile che fissa.

In particolare, riguardo a quest'ultima, ha specificato che, in data 31.8.2023, l'Utente ha sottoscritto un contratto per l'attivazione della linea, comprensivo dell'acquisto, in vendita rateale, del modem TIM HUB+.

Giova rammentare, in punto di diritto, che, in virtù dei principi che presiedono alla disciplina dell'onere della prova in materia di obbligazioni, così come elaborati dalla Corte di cassazione (sentenza 30.10.2001 n. 13533) – cui si è uniformata tutta la successiva giurisprudenza di legittimità e dell'AGCOM – il creditore che agisce per l'adempimento, la risoluzione del contratto o il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione dell'inadempimento della controparte. Sarà il debitore convenuto a dover provare il fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto esatto adempimento. In base ai richiamati principi, l'Istante, a sostegno della fondatezza delle proprie doglianze, avrebbe dovuto allegare – quanto meno – il contratto stipulato con TIM per la linea di cui si controverte, l'esito del test (Ne.Me.Sys) prescritto dalla normativa AGCOM (art. 8 Delibera n. 244/08/CSP) per dimostrare l'effettiva velocità della connessione internet e la

comunicazione del recesso. Nulla di tutto ciò è stato dall'Utente allegato alla propria istanza o, comunque, anche successivamente prodotto in replica alle obiezioni di controparte. Egli si è invero limitato a dichiarare genericamente di avere patito un funzionamento altalenante e lento del servizio senza circoscrivere il periodo di riferimento e senza – si ribadisce – esibire alcun test a riprova della lentezza del collegamento internet.

Non solo. L'Istante non ha neppure prodotto elementi cognitivi idonei a ricostruire, con precisione, il quadro contabile di dare/avere in riferimento al rapporto dedotto in controversia né reclami con cui ha contestato a TIM la debenza degli importi fatturati.

Per converso, l'Operatore ha prodotto documentazione da cui si desume la stipulazione con l'Utente, in data 31 agosto 2023, di un contratto per l'attivazione della linea "TIM unica business", con abbinata la vendita di un router TIM, in 48 rate mensili, nonché alcune bollette che riportano un costo di € 6,67 circa per l'assistenza relativa all'iPhone (APPLE iPhone 14 256G) acquistato, a rate, dall'Utente. Tuttavia, anche la documentazione versata in atti dall'Operatore non consente di ricostruire con certezza la posizione dell'Istante anche sotto il profilo contabile.

In un quadro probatorio così laconico e nebuloso, non risulta obiettivamente possibile valutare e definire nel merito l'istanza di cui si controverte, che, quindi, non può essere accolta.

DELIBERA

1. Per le motivazioni di cui in premessa, si dispone il rigetto integrale dell'istanza.

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, 5 febbraio 2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi