

DELIBERA N. 17/2026/DEF

**XXX XXXXXXXXXXXXXX XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/797359/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 16/06/2026;

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 XXX XXXXXXXXXXXXXX XXX del 11/12/2025 acquisita con protocollo n. 0318570 del 11/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 1° dicembre 2025, nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), la società XXX XXXXXX XXX. (da qui in avanti, per brevità, anche solo XXXX o parte istante o utente), contesta la mancata applicazione dello "sconto compensativo" pattuito (pari a € 7,960.00) e chiede il rispetto di quanto indicato nella proposta contrattuale.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l'Operatore, eccepita preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza in quanto "del tutto generica, indeterminata e priva di un adeguato corredo documentale idoneo a sostenerne la fondatezza", riporta quanto segue:

- la società istante lamenta, in maniera generica, la mancata applicazione dello "sconto compensativo di un centralino" asseritamente proposta in fase di sottoscrizione del contratto. Chiede, dunque, l'applicazione di tale scontistica di importo pari ad € 7.960,00;

- la parte istante si limita a fare riferimento ad una non meglio precisata scontistica pattuita, senza allegare contratti, moduli o documenti debitamente sottoscritti dai quali possa evincersi l'effettiva previsione di tale beneficio economico;

- in assenza di tali elementi, non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la vicenda controversa, né comprendere le ragioni e i criteri di quantificazione della somma richiesta, pari ad € 7.960,00, che si appalesa pertanto del tutto arbitraria, indimostrata e priva di qualsivoglia riscontro oggettivo;

- sul punto rilevano le generali regole in materia di onere probatorio in tema di adempimento delle obbligazioni, richiamate anche dalla delibera AGCOM n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente è tenuto a dedurre e provare l'esistenza del contratto e del diritto vantato, mentre l'operatore deve dimostrare l'esatto adempimento delle obbligazioni assunte. Ne consegue che, se è vero che l'operatore deve fornire prova del proprio corretto operato, è altrettanto vero che l'istante deve previamente dimostrare la fonte del diritto azionato, circostanza che nel caso di specie non risulta in alcun modo provata, con conseguente rigetto della domanda;

- dai contratti regolarmente sottoscritti e in essere tra le parti non risulta in alcun modo la previsione della scontistica oggi rivendicata dalla società istante;

- l'unico documento richiamato da controparte a sostegno delle proprie doglianze consiste in una presunta proposta commerciale che, tuttavia, non può ritenersi idonea a integrare un valido titolo contrattuale. Tale modulo non risulta sottoscritto dalla resistente, né recepito o confermato nei sistemi della stessa, e non presenta gli elementi essenziali per modificare o integrare le condizioni economiche di un rapporto contrattuale formalmente perfezionato;

- dalle verifiche interne effettuate da TIM è emerso che la suddetta proposta risulterebbe essere stata formulata in data 27.12.2023 da un soggetto che, alla predetta data, non rivestiva la qualifica di agente certificato TIM né era munito di alcun mandato o potere di rappresentanza idoneo a impegnare la resistente;

- in ogni caso, dalla documentazione così come richiamata dall'istante, per come strutturata, emerge chiaramente che la scontistica in questione avrebbe eventualmente dovuto gravare solo ed esclusivamente sul fornitore del centralino, ossia la società XXXXXXXX, e non già su TIM. Ne deriva che TIM risulta del tutto estranea alla pretesa azionata, avendo la società istante fondato le proprie richieste su presupposti contrattuali ed economici che non trovano alcun riscontro nei rapporti intercorrenti con l'operatore;
- alla luce di tutto quanto rilevato, risulta evidente come la domanda proposta sia priva di fondamento contrattuale e probatorio, oltre che erroneamente indirizzata nei confronti di TIM, la quale non ha assunto alcun impegno in relazione allo sconto richiesto e non può pertanto essere chiamata a risponderne in questa sede;
- la domanda avversaria si appalesa essere del tutto arbitraria, esorbitante e comunque non fondata.

Alla luce di quanto esposto, TIM conferma la correttezza del proprio operato chiede il rigetto delle richieste avversarie in quanto inammissibili nonché infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura. Si rigetta, infatti, l'eccezione sollevata dall'Operatore atteso che l'istanza appare sufficientemente circostanziata nella ricostruzione dei fatti e nella esplicitazione delle contestazioni e, pertanto, risulta ammissibile ai sensi degli artt. 6 e 14, comma 3, del citato Regolamento.

Alla luce dell'istruttoria condotta, le richieste dell'istante non risultano meritevoli di accoglimento.

La società istante lamenta la mancata applicazione dello "sconto compensativo" di € 7.960,00, corrispondente al costo del vecchio centralino. A sostegno della propria pretesa, allega copia della sintesi di un'offerta TIM ("Offerta Economi"), sottoposta a XXXXXXX da un'agente dell'operatore (tale XXXX XXX) e "autorizzata dalla direzione commerciale", per la fornitura di servizi di rete fissa (n. 7 linee digitali con 15 contemporaneità incluso "chiamate illimitate fisso e mobile"), di un "Centralino Voip evoluto con incluso i telefoni IP: 1PO+34 fissi + applicazioni cellulari", dell' "Assistenza tecnica per 5 anni (noleggio centralino XXXXX nostro Partner TIM)" e di servizi di rete mobile (14 linee mobili con profilo 5G Power Unlimited) al prezzo di € 450,00/mese; tale offerta prevede altresì uno "Sconto autorizzato per cliente TOP entro il 31 dicembre 2023; rimborso centralino attuale XXXX XXXXXXX di € 7.960,00 a carico fornitore centralino XXXXX".

Parte istante produce inoltre copia del reclamo del 30 luglio 2025, in cui, riferendosi al contratto del 23 dicembre 2023 (n. XXXXXXXXX) "avente ad oggetto servizi telefonici (22 linee digitali fisse e mobili/noleggio centralino, 110 servizi) estesi ad altre sedi afferenti XXX XXXXX", lamenta la mancata applicazione della scontistica "concordata in sede di sottoscrizione di offerta e quantificata sulla base della penale dovuta al precedente locatore di centralino – Fastweb – per risoluzione anticipata di contratto", determinata in € 7.960,00.

Se ne deduce che lo sconto preteso dalla parte istante avrebbe dovuto compensare il costo per il noleggio del precedente centralino; costo applicato in seguito al recesso anticipato dal contratto in essere con il precedente operatore.

TIM, per contro, nega la previsione della scontistica pretesa dall'istante e produce copia dei contratti sottoscritti da XXXXXXXX tra il 2 febbraio 2024 e 27 il febbraio 2025, evidenziando che in tali documenti non è presente alcun riferimento allo sconto invocato.

Dall'istruttoria condotta è possibile affermare che XX, benché a ciò onerata in base all'art. 2697 c.c. (disposizione che pone a carico di chi fa valere un diritto in giudizio l'obbligo di provarne i fatti costitutivi) non ha fornito prova dei fatti rappresentati in istanza, non potendo assegnarsi efficacia in tal senso alla documentazione dalla stessa società depositata: l'offerta commerciale prodotta, estremamente sintetica e generica (è priva, ad esempio, di riferimenti alla durata del contratto e alle sedi presso le quali i servizi avrebbero dovuto essere attivati), manca della data e della sottoscrizione.

Inoltre, nella parte dedicata al "rimborso centralino attuale XXX XXXXXXXXXXXX", l'offerta precisa che tale rimborso è posto a carico del fornitore del centralino (XXXXX). Dunque, anche ipotizzando di (potere) riconoscere al documento prodotto valore probatorio in ordine alla sussistenza di un credito in favore di XXXX, lo stesso documento non sarebbe in ogni caso idoneo ad affermare la sussistenza di un obbligo in capo a TIM alla restituzione dell'importo di € 7.960,00.

A ciò si aggiunga che, la pretesa restitutiva come esattamente quantificata dalla parte istante (€ 7.960,00) non viene supportata da alcun documento in grado di "associare" l'importo richiesto alla somma effettivamente corrisposta da XXXXX per il vecchio centralino, dopo la cessazione del precedente contratto.

Sulla base di quanto sopra rilevato, a fronte dell'espressa contestazione, da parte dell'Operatore, della ricostruzione dei fatti operata dall'istante, e considerata l'assenza, nella documentazione contrattuale depositata in atti, di riferimenti alla scontistica oggetto di istanza, non è possibile accertare un inadempimento di TIM per il mancato rispetto delle clausole pattuite.

Ne consegue che le richieste formulate da XXX XXXXXXXX non possono che essere rigettate.

DELIBERA

1. Si rigetta integralmente l'istanza presentata da XXX XXXXXXXX XXXXX nei confronti di TIM s.p.a.

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, 16 giugno 2026

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi