

DELIBERA N. 19

XXX/ TIM SPA

(GU14/783371/2025)

Il Co.re.com Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 02.04.2026

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 modificato 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.

358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di xxx del 11/10/2025 acquisita con protocollo n. 0254270 del 11/10/2025;

1. La posizione dell’istante

L’istante, per il tramite dell’avv. xxx contesta quanto di seguito: *“L’istante, dal 26/01/2025, segnala totale isolamento linea voce+internet. Nonostante l’apertura di numerosi protocolli: Prot. n. 9-773439755021 del 29/01/2025; segnalazione n. 0099148161 del 28/02/2025; segnalazione del 10/03/2025. Nelle more dell’isolamento e dei protocolli aperti, l’istante revocava il RID bancario (marzo 2025) continuando a ricevere indebita fatturazione oltre che lettere di sollecito di pagamento TIM finanche a maggio 2025. Successivamente, nonostante la mancata risoluzione del problema, lo stesso riceveva, in data 02/07/2025, n. 2 raccomandate da parte della società Fides incaricata del recupero crediti TIM. Si specifica che, mentre le raccomandate TIM rimandano al n. 187, quest’ultimo non riconosce, al momento della chiamata, il numero fisso corretto, non potendo l’istante dunque interloquire con alcun operatore commerciale, amministrativo o del reparto tecnico. Scongiurando una eventuale perdita della numerazione per cause imputabili al gestore. Conferma attivazione linea Creato da: Stefano XXX Si conferma attivazione della linea Fattura 27/08/2025 10:06 conferma ripristino Creato da: TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) l’ordine è*

espletato e la linea risulta attiva. provato a contattare il cliente per avere conferma della riattivazione, ma non risponde ne al recapito ne al fisso”.

In base a tali premesse, l’istante chiede:

- i. Riattivazione utenza;
- ii. indennizzi per totale isolamento n. 2 servizi (Voce + dati);
- iii. indennizzi per mancata risposta ai reclami;
- iv. lo storno degli importi fatturati;
- v. revoca mandato recupero crediti.

L’istante allega:

- Copia della comunicazione mail del 27/02/2024 avente ad oggetto: *“Gentile cliente le confermiamo che l’offerta scelta è ora attiva sulla tua linea 0863/401390”.*
- Copia della comunicazione mail del 17/12/2024 avente ad oggetto: *“Gentile Alessandro XXX, ti informiamo che sono disponibili online i documenti contrattuali di quanto da te attivato”.*
- Copia della comunicazione mail del 29 gennaio avente ad oggetto: *“Gentile cliente, abbiamo ricevuto la tua richiesta per la linea 0863/XXX che gestiremo con il codice 9-773439755021. Sarà nostra cura informarti in merito alla chiusura che è prevista entro il 28/02/2025”.*
- Copia della comunicazione mail dell’ 11 febbraio avente ad oggetto: *“Gentile cliente, la tua richiesta 9-773439755021 del 29/01/2025 per la linea 0863/XXX è stata lavorata e riceverai a breve il nostro riscontro”.*
- Copia della comunicazione sms del 28 febbraio avente ad oggetto la comunicazione dell’assistenza tecnica che comunica l’erroneità della segnalazione che sarebbe dovuta essere fatta al servizio informazioni amministrative e commerciali.
- Copia della schermata del telefono dell’istante riportante numerose email di TIM, in particolare: una dell’8 marzo, in cui si può leggere secondo avviso di giacenza; una dell’ 11 febbraio, in cui si può leggere risposta alla tua segnalazione; una del 17/12/2024, in cui si può leggere documenti contrattuali; una del 29 gennaio, in cui si

può leggere segnalazione a TIM 9-7734397; una del 10 marzo, inviata dall'istante alla società, in cui si può leggere un modem Tim e non mi è stat

- Copia della comunicazione tNotice del 08/03/2025 avente ad oggetto: *“secondo avviso di giacenza.”*
- Copia della comunicazione mail dell' 8 marzo 2025 avente ad oggetto: *“insoluto pari a 44,37 € informando l'istante che ove non adempia al pagamento la linea verrà sospesa”.*
- Copia della comunicazione mail del 10 marzo avente ad oggetto: *“La informiamo che tNotice è un servizio Elettronico di Recapito Certificato ... Riteniamo che la sua richiesta non sia indirizzata a noi. La invitiamo a contattare direttamente il mittente della comunicazione, ovvero TIM”.*
- Copia della comunicazione cartacea del 05/05/2025 avente ad oggetto: *“pratica n. 375405375. La informiamo che ad oggi non risulta pervenuto il pagamento dell'importo di seguito indicato ... Totale pagamento 121,39”.*
- Copia della comunicazione cartacea pervenuta da parte della società di recupero crediti Fides S.p.a. del 02/07/2025 avente ad oggetto: *“costituzione in mora – utente n. 0863/XXX n. pratica RM3754053752025-F-C”* per l'importo di 133,07 €;
- Copia della fattura n. RP00566250 del 16 maggio 2025 dell'importo di € 11,68;
- Copia della schermata del computer riportante le interlocuzioni avvenute tra il ricorrente e la società all'interno dei procedimento di GU5 del 30/07/2025 in particolare si può leggere la comunicazione creata da TIM che afferma che: *“il settore commerciale riferisce: provato a riattivare la linea ma, essendo passati più di 90 gg dalla cessazione, è stato necessario richiedere al settore competente la prenotazione del numero”.*
- Copia della schermata del telefono in cui si può leggere la comunicazione di TIM WiFi Casa FWA che riferisce *“in lavorazione. Data ordine: 05/08/2025. numero Ordine: D3Y9ES6ZU005. Canale: Servizio Cliente 187. Numero Linea: 0863XXX. Indirizzo: V. Alcide De Gasperi, 3, 67053, Capistrello, L'Aquila.”*
- Copia della schermata del computer riportante le interlocuzioni avvenute tra il ricorrente e la società all'interno dei procedimento di GU5 del 05/08/2025, in particolare si può leggere la comunicazione creata da TIM che afferma che: *“prendiamo atto del provvedimento emesso e vi comunico che in data odierna, dopo il contatto con il cliente è stato emesso OL di riattivazione della linea, il cliente ha confermato la DC e l'ordine è IN DELIVERY. Seguono aggiornamenti.”*
- Copia della schermata del computer riportante le interlocuzioni avvenute tra il ricorrente e la società all'interno dei procedimento di GU5 del 21/08/2025, in particolare si può leggere la comunicazione creata da TIM che afferma che: *“data*

slittata al 25/09 in quanto il 19/08 effettuato sopralluogo con opponente e si concorda spostamento box – palo”.

- Copia della comunicazione tNotice avente ad oggetto: *“siamo spiacenti, la comunicazione è stata già ritirata dal Destinatario. Se non hai proceduto al ritiro contatta il centro assistenza.”*
- Copia della comunicazione tNotice avente ad oggetto: *“comunicazione N. 25022605013394, codice PIN 82158.”*
 - Copia della comunicazione cartacea pervenuta da parte della società di recupero crediti Fides S.p.a., avente ad oggetto: *“Estratto conto fatture impagate al 02/07/2025”.*

2. La posizione dell’operatore

L’operatore nei propri scritti difensivi osserva: *“Si eccepisce l’infondatezza delle richieste formulate da parte dell’istante. Quest’ultima, infatti, sostiene di aver subito un presunto isolamento totale dei servizi voce e dati a decorrere dal 26.01.2025 e di non aver ricevuto adeguata assistenza nonostante l’apertura di molteplici protocolli; assume, inoltre, di aver continuato a ricevere fatturazioni e solleciti anche dopo la revoca del RID, lamenta l’inoltro di comunicazioni da parte della società di recupero crediti e riferisce di non essere stato in grado di contattare il Servizio Clienti 187 a causa della mancata corretta identificazione della numerazione. Sulla scorta di tali allegazioni, l’istante richiede la riattivazione della linea, lo storno e il rimborso di tutte le fatture, la corresponsione di indennizzi per asserito isolamento totale e per pretesa mancata risposta ai reclami, nonché la revoca delle attività di recupero crediti. Invero, le predette deduzioni risultano destituite di fondamento alla luce delle risultanze tecniche e amministrative acquisite da Tim. La linea oggetto di contestazione risulta regolarmente attivata il 17/12/2024 e cessata in data 07/04/2025; successivamente la numerazione è stata riattivata il 26/08/2025 e infine cessata definitivamente il 05/11/2025 per migrazione verso altro operatore, scelta imputabile alla volontà del cliente e incompatibile, ex se, con la richiesta odierna di riattivazione della linea in capo a Tim. Inoltre, con riferimento al presunto malfunzionamento occorso dal 26/01/2025, le segnalazioni del 29/01/2025, 28/02/2025 e 10/03/2025 risultano tutte regolarmente gestite: in particolare, il reclamo del 29/01/2025 è stato dichiarato non fondato a seguito di contatto telefonico; la segnalazione del 28/02/2025 è stata tempestivamente chiusa l’8/03/2025 (cfr. Allegato 1 - Dettaglio Trouble Ticket - FWR000099148161); e in relazione alla segnalazione del 10/03/2025 il cliente è stato contattato, ha confermato la linea ed è stato emesso ordine di lavoro. Non risultano*

inoltre reclami scritti nei sistemi Tim, condizione imprescindibile per invocare qualsivoglia indennizzo per mancata risposta. La fatturazione, articolata nella fattura di attivazione (cfr. Allegato 2 – Fattura gennaio 2025), nella fattura di cessazione (cfr. Allegato 3 – Fattura maggio 2025) e nella successiva fattura di settembre 2025 (cfr. Allegato 4 – Fattura settembre 2025), risulta conforme alle effettive fasi di lavorazione della linea e non reca addebiti riferiti a periodi di servizio non attivo. L'insoluto di € 172,92 è pertanto correttamente maturato. Inoltre, va rilevato che l'istante non ha prodotto in atti neppure una copia delle fatture che richiede di veder stornate o rimborsate, ad esclusione di una parte della fattura di maggio 2025, né tantomeno ha depositato prova del relativo pagamento per quelle per le quali pretende oggi il rimborso. Invero, in termini generali, l'onere probatorio grava integralmente sulla parte che formula domanda di storno o rimborso: l'utente è tenuto a produrre tutte le fatture contestate, indicando le singole voci oggetto di doglianza, e deve altresì depositare la prova degli eventuali pagamenti eseguiti. La totale assenza di tali documenti rende la domanda irrimediabilmente generica e indeterminata, “stante l'impossibilità di accertare l'an, il quomodo ed il quantum della fatturazione asseritamente indebita” (ex multis, Agcom, Delibera n. 73/17/CONS). Tale impostazione è confermata da consolidata giurisprudenza regolatoria: Corecom Lazio, Delibere DL/193/15/CRL e DL/186/15/CRL, secondo le quali la richiesta di storno “non può essere accolta in mancanza del deposito delle fatture contestate”; nonché Agcom, Delibera n. 161/16/CIR, per la quale “non possono essere disposti rimborsi qualora l'istante non produca copia delle fatture e prova dell'avvenuto pagamento, risultando la domanda generica”. Nel caso di specie, controparte non ha adempiuto né all'onere di allegazione né, a fortiori, a quello di produzione documentale gravante sulla stessa, sicché già sotto tale profilo ogni pretesa di storno/rimborso deve essere rigettata. In conclusione, non essendo provati né l'asserito disservizio né l'indebita fatturazione, difettando ogni elemento tecnico che confermi l'esistenza di un isolamento totale dei servizi e mancando qualunque documento a supporto delle richieste economiche, nonché considerando la migrazione della numerazione verso altro operatore e l'assenza di reclami scritti, si eccipisce la totale infondatezza delle domande avversarie, che devono essere rigettate in ogni loro parte. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccipito, si richiede all'adito organo di rigettare l'avversa istanza perché totalmente infondata in fatto e diritto, priva di adeguato supporto documentale e sfornita dei presupposti regolamentari necessari per l'accoglimento delle domande formulate”.

Allega:

- Copia del Dettaglio Trouble Ticket - FWR000099148161;
- Copia della fattura n. RP00018790 del 21 gennaio 2025 dell'importo di € 44,37;
- Copia della fattura n. RP00566250 del 16 maggio 2025 dell'importo di € 11,68;
- Copia della fattura n. RP01107746 del 16 settembre 2025 dell'importo di € 48,69.

3. Le repliche dell'istante

A fronte delle memorie presentate da Tim SpA, l'istante deposita le proprie controdeduzioni, replicando: *“Sulla posizione di TIM Spa, si evidenzia quanto segue. Dalle risultanze del procedimento GU5/765609/2025, è emerso che nel mese di gennaio 2025 l'utente andava in isolamento totale voce e internet banda ultralarga, giusti allegati reclami scritti (sms e mail) con protocollo in atti. Nelle more delle segnalazioni, in data 08.03.2025, il tecnico incaricato predisponere verifica modem con promessa di altra installazione, in realtà mai avvenuta se non in data 27.08.2025 a seguito del cennato GU5 e di UG. Invero, nelle more del ripristino del servizio, fino al 27.08.2025, risultava che: “dalle verifiche effettuate risulta che la linea sia stata cessata in data 07/04/2025 ...”. Tale presunta cessazione avveniva senza nessuna informativa da parte del gestore e senza alcuna formale richiesta da parte del cliente, il quale addiveniva a numerosi ulteriori solleciti e richieste di assistenza fino all'instaurazione dei procedimenti GU5 e UG. Tanto è vero, che, in data 05.08.2025, la Tim Spa, preso atto del provvedimento, ha emesso OL di riattivazione della linea. Invero, la riattivazione si rendeva necessaria poiché la convenuta aveva cessato la linea da oltre 90 giorni sulla base del presupposto, inveritiero, che il Sig. XXX aveva comunicato di volerla cessare. In realtà, come dedotto in fase GU5, il Cliente non ha mai manifestato alcuna volontà di recesso contrattuale aggiungendo, in risposta, che lo stesso è sempre stato in attesa del nuovo modem TIM, per quanto mai consegnato, e del tecnico installatore presso la propria abitazione, tanto che lo stesso non si era neanche rivolto ad operatori terzi. A*

tal proposito, si deve contestare il documento allegato alla memoria di controparte come All. 1 (Dettaglio Trouble Ticket - FWR000099148161), del quale si chiede lo stralcio, poiché lo stesso appare contraddittorio per quanto neanche autentico. Difatti, nella prima pagina si evince, dal tenore letterale: “DATA ORA CHIUSURA 28/02/25 14:42:49 TEMPO OBIETTIVO 08/03/25 23:59:59”, di guisa che non è dato comprendere come Tim Spa possa aver chiuso un protocollo del 26.01.2025 in data 28.02.2025, con obiettivo al 08.03.2025. L’obiettivo in questione era l’efficientamento della linea in totale isolamento con solleciti di isolamento ancora al 10.03.2025 così come riportato in atti. Dunque, il gestore chiudeva protocolli impropriamente oppure cessava/chiudeva l’utenza impropriamente e arbitrariamente senza alcuna informativa? Così ancora il 07.04.2025, quando dalle istruttorie risulterebbe cessata di nuovo la linea? Sempre impropriamente e arbitrariamente. A supporto di quanto appena dedotto, si evidenzia quanto riportato a pagina 2 del medesimo documento: “NOTE ACCOGLIENZA TT 28/02/2025 14:42:49 37503641MD ASA CHIUDINOTE MANUALI: info tec ... “. Dalla lettura di tale nota, sembrerebbe essere stata accolta la segnalazione del Cliente con conferma dell’isolamento. Oltremodo, contrariamente a quanto asserito da controparte, gli indennizzi per il malfunzionamento del servizio, sul presupposto dell’art. 13, è ben fondato. Di fatto, sono stati allegati atti scritti, SMS e mail, di convincente corrispondenza relativi alle segnalazioni di guasto e di totale isolamento, in particolare si veda la documentazione probatoria in atti, con protocolli specifici. È bene specificare, comunque, che a pag. 2 del regolamento, la nozione letterale di reclamo così come richiamata letteralmente dall’art. 13 è la seguente: “j) “reclamo”, la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti, l’utente segnala all’operatore un disservizio o chiede l’erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti”. Nelle more dell’isolamento, l’istante non ha ricevuto fatturazione, ma solo lettere Fides di recupero crediti per un totale di Euro 172,92 come da allegati in atti. Peraltro, non avendo connessione internet, il Sig. XXX non poteva accedere neanche alla propria area Tim. Successivamente alla

ricontrattualizzazione con Tim dell'agosto 2025, l'istante, verificati costi esorbitanti rispetto alle condizioni precedenti, è stato costretto a migrare ad altro gestore con offerta più vantaggiosa. Invero, l'offerta originaria di Euro 24,90 TIM WiFi Casa FWA 01 gen 25 - 31 gen 25 (cfr fattura di gennaio 2025) veniva successivamente aumentata ad Euro 29,90 TIM WiFi Casa FWA 01 sett 25 - 30 set 25 (cfr fattura settembre 2025). Menomato gravemente il rapporto fiduciario, il Cliente passava ad altro operatore. Controparte non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione della pratica, evidenziando scarso spirito conciliativo in prima udienza al fine di discutere e risolvere le varie problematiche portate innanzi a codesto Organismo, costringendo l'istante a presentare istanza di definizione. In via generale, al fine di meglio chiarire le richieste al Corecom, a ristoro del pregiudizio subito dall'utente derivante dai sopramenzionati disservizi trova applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, oltre alla Carta dei Servizi e alla CGA anche l'allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS. Ciò premesso, si conclude perché l'Autorità adita voglia: avverso Tim Spa Riconoscere in favore dell'istante RIMBORSO/STORNO FATTURE dal gennaio 2025 fino ad agosto 2025 con ritiro pratica recupero crediti; Riconoscere in favore dell'istante la somma totale massima di € 300,00 per mancata/ritardata risposta ai reclami o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai disagi subiti. Riconoscere in favore dell'istante indennizzi per malfunzionamento del servizio voce + internet FIBRA dal 26 gennaio 2025 fino al 27 agosto 2025 (210 giorni x 12,00 Euro (6,00 Euro + 6,00 Euro) = 2.520,00 Euro + 1/3 FIBRA / 3.360,00 Euro) per un totale complessivo di € 3.360,00 o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai disagi subiti. Altro per equità. Profili tariffari aumentati unilateralmente dal 27.08.2025 alla migrazione del 05.11.2025 verso un terzo gestore con offerta più vantaggiosa (giorni 68 x Euro 2,5 al giorno = Euro 170,00).”

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Nel caso di specie l'istante contesta il totale isolamento delle linee voce e dati relative alla linea telefonica 0863/XXX dal 26/01/2025 al 27/08/2025 ed in ragione di ciò chiede la riattivazione dell'utenza, l'indennizzo per il totale isolamento dei due servizi, l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, lo storno o rimborso delle fatture emesse dal gestore e la revoca del mandato per il recupero del credito.

Relativamente alla richiesta di riattivazione dei servizi collegati alla linea telefonica si specifica quanto segue.

Il gestore convenuto, nelle proprie memorie difensive, ha dichiarato che alla luce delle risultanze tecniche e amministrative la linea oggetto di controversia risulta regolarmente attivata il 17/12/2024 e cessata in data 07/04/2025 per poi essere riattivata in data 26/08/2025 e cessata definitivamente il 05/11/2025 a seguito della migrazione dell'utente a altro operatore, confermata dalla parte istante all'interno delle memorie di replica, nelle quali ha asserito che tale atto è stata conseguenza dei costi esorbitanti del contratto.

Per le ragioni sopra descritte, non è quindi possibile disporre la riattivazione dell'utenza in quanto la stessa risulta essere cessata definitivamente e data la migrazione ad altro operatore non risulta essere più nella disponibilità di Tim SpA.

Entrando nel merito della istanza la parte istante lamenta di aver subito il completo isolamento dei servizi di fonia e dati collegati alla linea n. 0863/XXX che, ininterrottamente, nel periodo compreso tra la data del 26/01/2025 al 27/08/2025 avrebbe impedito l'utilizzazione dei servizi telefonici e, sulla scorta di tali presupposti, chiede la refusione degli indennizzi ed il rimborso storno delle fatture erogate sulla linea telefonica.

Più in particolare, rispetto al malfunzionamento riscontrato l'istante ha dichiarato di aver effettuato molteplici segnalazioni allegando in atti una serie di messaggi ricevuti e inviati all'operatore convenuto mediante messaggi di posta elettronica e di aver aperto numerosi protocolli e segnalazioni.

L'operatore convenuto, al contrario, nelle proprie memorie difensive, ha replicato che i disservizi vantati da controparte non sono veritieri e che la linea risulta essere stata attivata in data 17/12/2024, regolarmente attiva sino alla data di cessazione del 07/04/2025, riattivata il 26/08/2025 e definitivamente cessata il 05/11/2025 per effetto della migrazione della stessa presso altro operatore. Tim Spa, inoltre, specifica che le segnalazioni di malfunzionamento effettuate dall'istante nelle date del 29/01/2025, 28/02/2025 e 10/03/2025 sono state regolarmente gestite. Nello specifico la prima segnalazione del 29/01/2025 sarebbe stata chiusa perché ritenuta non fondata a seguito di contatto telefonico, la segnalazione del 28/02/2025 chiusa l'8/03/2025 e la segnalazione del 10/03/2025 conclusa mediante contatto telefonico.

Relativamente a tale fattispecie, si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima 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 ripristino del servizio 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. In questi casi, peraltro, 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 "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Va, tuttavia, parimenti richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr del. 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

A ciò si aggiunga che l'art. 13, comma 1 e 2 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: *“Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente. Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo”*, mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: *“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*.

Relativamente a quanto è emerso nella fase istruttoria della presente istanza è necessario precisare quanto segue.

Dall' esame dei singoli messaggi allegati nel fascicolo documentale da parte istante ed anche dalle dichiarazioni prodotte dall'operatore convenuto risulta che il contratto tra le parti sulla linea telefonica 0863/XXX sia stato attivato in data 17/12/2024 e che in data 29/01/2025 è stata segnalata la presenza di un disservizio, reiterata dallo stesso in data 28/02/25 (n. 0099148161).

L'operatore convenuto, al contrario, ha dichiarato di aver ricevuto la segnalazione in data 28/02/2025 e di avere provveduto alla riattivazione dei servizi il giorno 08/03/2025, allegando in atti la copia del Trouble Ticket in cui risulta la voce “*tempo obiettivo 08/03/2025 ore 23:59:59*” a cui non è possibile attribuire un carattere di assoluta certezza in ordine alla asserita chiusura del disservizio segnalato. Non si può inoltre sottacere il fatto che Tim SpA nelle sue memorie difensive ha dichiarato di avere ricevuto una ulteriore segnalazione di disservizio in data 10/03/2025 e di avere provveduto alla successiva cessazione della linea il 07/04/2025.

In relazione alla cessazione della linea risulta in atti e nello specifico nell'ambito dell'istanza di provvedimento temporaneo gu5/765609/25 inserito dalla parte istante in data 17/07/2025, la presenza di una fitta interlocuzione tra le parti in causa.

Tim SpA, in data 18/07/2025 ha dichiarato che : “*Buonasera, dalle verifiche effettuate risulta che la linea sia stata cessata in data 07/04/2025 a seguito richiesta telefonica del cliente del giorno 08/03/2025. Da sistema risulta inoltre che il cliente è stato contattato per retention in data 10/03/2025, al recapito XXX ed ha confermato la volontà di cessare la linea*”, alla quale la il delegato dell'istante in data 20/07/2025 ha replicato dicendo: “*Deve evidenziarsi che falsa e inveritiera è la ricostruzione operata da TIM poiché il Cliente non ha mai manifestato la volontà di recedere dal contratto aggiungendo, in risposta, che lo stesso è ancora in attesa del*

modem TIM, per quanto mai consegnato, e del tecnico installatore presso la propria abitazione. Tanto che lo stesso, ad oggi, non è servito da alcun operatore terzo. Peraltro, per recedere da un contratto telefonico TIM, è necessario inviare una dichiarazione di recesso tramite fax, oppure raccomandata con ricevuta di ritorno, o PEC, o tramite il sito web TIM nell'area clienti. Contrariamente a quanto asserito da TIM, pertanto, non è possibile recedere dal contratto con una mera dichiarazione verbale, che comunque nel caso di specie non c'è stata". L'operatore convenuto, infine il 30/07/2025 ha comunicato che: "il settore commerciale ha provato a riattivare la linea ma, essendo passati più di 90 gg dalla cessazione, è stato necessario richiedere al settore competente la prenotazione del numero, seguirà aggiornamento su avanzamento lavorazione". In data 27/08/2025, infine, risulta essere stata riattivata la linea.

Nel gu5/765609/25 non risulta essere stata inserita da parte dell'operatore convenuto documentazione attestante la trasmissione del preavviso di risoluzione contrattuale ed il successivo invio di formale della contestazione delle somme insolute che il gestore telefonico è tenuto a trasmettere al cliente inadempiente per procedere correttamente alla cessazione del contratto relativo all'utenza telefonica né tantomeno tale documentazione risulta essere stata prodotta nell'ambito della presente istanza.

Alla luce, pertanto di tali considerazioni si ritiene che il disservizio lamentato dall'istante sia iniziato in data 29/01/2025 per essere definitivamente risolto il 27/08/2025, a seguito della riattivazione dei servizi resa possibile oltre i 90 giorni della cessazione della linea telefonica ed ad un nuovo ordine generato a seguito del provvedimento di conclusione del procedimento Gu5/765609/25 in cui il Corecom in data 01/08/2025 aveva ordinato all'operatore di riattivare i servizi entro il 20/08/2025,

Avendo, pertanto, l'istante dimostrato di aver provveduto a segnalare il disservizio il 29/01/2025, come affermato nelle stesse memorie difensive di TIM, ed essendosi il gestore limitato a dichiarare la presenza della stessa senza tuttavia produrre in atti la

documentazione relativa al traffico generato dalla utenza telefonica, ne' nessun documento atto a dimostrare la risoluzione delle segnalazioni prodotte nel periodo intercorrente tra il 29/01/2025 ed il 27/08/2025 da cui poter effettivamente escludere la configurazione della fattispecie della interruzione totale dei servizi fonia e dati o la risoluzione delle segnalazioni collegate alla utenza telefonica 0863/XXX nei periodi intercorrenti tra le date precedentemente indicate, così come sostenuto dall'istante, si ritiene possano trovare applicazione l'art. 6, comma 1, in combinato disposto con il comma 2 dell'art. 13 del Regolamento indennizzi secondo cui: *“In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione” e “Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo”*.

Per quel che concerne, infine, modalità e tempi garantiti dal gestore per il riscontro ai reclami, l'art. 16 delle Condizioni generali di contratto offerta fibra Tim SpA prevede che: *“TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati”*.

Pertanto, in applicazione delle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio medesimo ed in mancanza di documentazione prodotta dall'operatore in ordine alla corretta regolarità dei servizi, si ritiene che l'istante abbia

diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 31/01/2025 (secondo giorno successivo alla data del 29/01/2025 come previsto dall' art. 16 delle Condizioni generali di contratto offerta fibra Tim SpA) al 27/08/2025 (giorno di avvenuta riattivazione indicato nel gu5/765609/25), per un totale di 208 giorni, per due servizi principali (voce e dati), per un indennizzo paria a € 2.912,00 (208 x 12 + 1/3 banda larga su linea dati per un totale di 208x€14= € 2.912,00).

Per le medesime ragioni Tim Spa dovrà provvedere a stornare e o rimborsare le fatture dallo stesso emesse in riferimento al periodo intercorrente tra le date del 31/01/2025 al 27/08/2025.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami si precisa che la richiesta dell'istante non è meritevole di accoglimento perchè tale tipologia di indennizzo deve essere esclusa nel caso in cui è avvenuta la liquidazione dell'indennizzo per il disservizio principale a cui si riferisce il reclamo, come avvenuto nel caso di specie. Si riporta, sul punto, quanto previsto dall'Autorità garante per le comunicazioni nella delibera n. 223/20/CIR: *“la richiesta dell'istante di riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami non può essere accolta quando l'assenza di risposta è già stata valutata, nell'ambito del provvedimento di definizione, ai fini della liquidazione di altre tipologie di indennizzo più favorevole all'utente e ,dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori due volte”* .

Relativamente alla richiesta dell'istante di revoca del mandato al recupero crediti, si specifica quanto segue.

L'art. 2, comma 2, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss.mm.ii. prevede che: *“Sono escluse dall'applicazione del presente regolamento le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi alle*

prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente".

Nel caso di specie non si ravvisa la presenza di elementi che riconducano allo storno integrale dalle fatture emesse dal gestore nel corso della durata del contratto.

Pertanto, la richiesta di revoca del mandato di recupero crediti non è ritenuta meritevole di accoglimento.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX, per il tramite dell'Avv. XXX, nei confronti dell'operatore TIM Spa, per le motivazioni espresse in premessa.

1. TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari a € 2.912,00 (€ 6,00 * 2 servizi principali + 1/3 banda larga su linea dati * 208 gg) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1, e dell'art. 13, comma 2 del regolamento indennizzi di cui alla delibera Agicom 73/11/CONS ss. mm. ii., per interruzione totale di due servizi principali sulla linea 0863/XXX per un periodo totale di 208 giorni, per le ragioni espresse in premessa.

2. La società Tim Spa è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo - contabile dell'istante provvedendo ad effettuare lo storno/rimborso delle fatture emesse in riferimento ai periodi intercorrenti tra le date del 31/01/2025 al 27/08/2025, per le ragioni sopra evidenziate.

3. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
6. La presente Delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

Il Presidente

f.to Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e