

DELIBERA N. 30/2026

**“XXXXXXXX SOCIETÀ A RESPONSABILITÀ LIMITATA” / TIM SPA (TELECOM
ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/836180/2026)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 05/08/2026;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

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 delle 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”*, sottoscritto il 20 dicembre

2022, ed in particolare l'articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di "XXXXXXXXX Società a responsabilità limitata" del 02/05/2026 acquisita con protocollo n. 0162637 del 02/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXXXXXX Società a responsabilità limitata (CF/P.IVA XXXXXXXXXXXXXXXX), con sede legale in XXXXXXXX (MT), Strada Provinciale XXX XXXXXXXX s.n.c., iscritta al Registro delle Imprese della Basilicata al n. 0125398XXXX, REA MT-846XX, in persona dell'Amministratrice Unica XXXXXXXX, ha avviato istanza di definizione della controversia GU14/836180/2026 in data 02/05/2026 contro TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), ai sensi degli artt. 14 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

Precedenti:

- era già stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione presso CORECOM Basilicata (procedimento UG/821940/2026), avviato con istanza del 15/03/2026, conclusosi con verbale di mancato accordo dell'08/04/2026;

- nel corso del procedimento conciliativo vi è stata convocazione per l'udienza del 31/03/2026, successivamente rinviata, e nuova convocazione per l'udienza dell'08/04/2026, conclusasi negativamente.

Richieste e motivazioni dell'utente:

- sospensione temporanea della riscossione del pagamento di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società TIM, fino alla conclusione della definizione della controversia;

- storno integrale di tutta la posizione debitoria esistente a carico dell'istante e vantata da TIM;
- riconoscimento dell'importo complessivo di euro 1.500,00 a titolo di indennizzi previsti per legge;
- riconoscimento dell'importo complessivo di euro 500,00 a titolo di spese di procedura.

La parte istante espone, in modo articolato e reiterato tanto nell'istanza UG quanto nell'istanza GU14 e nella successiva memoria di replica, che nel mese di novembre 2024 sarebbe stata contattata dal Servizio Clienti TIM per la prospettazione di un'offerta business relativa all'utenza fissa sita in XXXXX (MT), alla Strada Provinciale XXXX XXXXXX SNC. A seguito di appuntamento, sarebbe sopraggiunto in loco personale TIM che avrebbe accertato l'impossibilità tecnica di attivare la linea, comunicando, secondo la prospettazione dell'utente, che ogni eventuale ordine di attivazione sarebbe stato disattivato o comunque non portato a compimento. Secondo l'utente, nondimeno, nel mese di dicembre 2024 — in alcuni atti della parte istante e nel formulario sono presenti riferimenti temporali non del tutto coerenti, in taluni punti indicati come “dicembre 2025”, ma il complessivo tenore documentale e fattuale si raccorda alle fatture di gennaio e marzo 2025 e alla vicenda collocata tra novembre 2024 e aprile 2025 — veniva scoperta l'attivazione, sulla linea n. 083523XXXX, di un'utenza FWA business, da cui derivava la fatturazione di importi mensili, indicati in atti in euro 23,06.

L'utente deduce di avere effettuato vari reclami telefonici rimasti privi di riscontro e di avere, in data 05/02/2025, inoltrato a mezzo PEC una comunicazione di disdetta/recesso del contratto FWA, assunto come mai richiesto, con contestuale richiesta di rimborso delle somme asseritamente indebitamente pagate e di corresponsione degli indennizzi.

La parte istante afferma altresì:

- che il contratto TIM sarebbe stato disattivato soltanto in data 06/04/2025;
- che tale disattivazione sarebbe intervenuta con ritardo di circa 30 giorni rispetto alle tempistiche ritenute applicabili;
- che nel mese di ottobre 2025 TIM avrebbe richiesto telefonicamente il pagamento di euro 100,00 a titolo di costi di recesso;
- che tale addebito sarebbe stato contestato in quanto ritenuto illegittimo;
- che non sarebbe mai pervenuto alcun riscontro soddisfacente né ai reclami telefonici né ai reclami scritti;



▪ che la condotta dell'operatore avrebbe integrato: attivazione di servizio non richiesto, omessa attivazione dell'utenza fissa business originariamente prospettata, errata fatturazione, interruzione tecnica della linea, tardiva disattivazione dell'utenza FWA, mancata risposta ai reclami, illegittima contestazione di costi di recesso e illegittima esposizione debitoria.

A sostegno delle proprie allegazioni, parte istante ha inoltre richiamato e prodotto:

▪ visura camerale della società XXXXX S.r.l. dalla quale risultano denominazione, sede, dati identificativi, compagine sociale e titolarità della carica di Amministratrice Unica in capo a XXXXXXXX;

▪ fattura TIM del 13/01/2025, n. 8T0003XXXX, riferita al periodo 01/12/2024 – 31/12/2024, per euro 22,47, relativa alla linea 083523XXXX, recante addebiti per “SEMPRE CONNESSO FWA” dal 02/12/2024 al 31/12/2024, oltre costi di produzione e invio fattura;

▪ fattura TIM dell'11/03/2025, n. 8T0020XXXX, riferita al periodo 01/02/2025 – 28/02/2025, per euro 23,06, relativa alla stessa linea, recante addebiti per “SEMPRE CONNESSO FWA”;

▪ schermata Gmail/PEC da cui risulta, in data 05/02/2025, l'invio da XXXXXXXX@pec.it a telecomitalia@pec.telecomitalia.it di messaggio avente oggetto “Fw: Disdetta”, con allegato “daticert.xml” e documento di disdetta;

▪ diffida del 23/11/2025 inoltrata dall'Avv. XXXXXXXX a TIM, con contestazione della vicenda, richiesta di sospensione della riscossione, storno dell'intera posizione debitoria, rimborso di euro 100,00 e indennizzi per euro 1.500,00, corredata da ricevute PEC di accettazione e avvenuta consegna;

▪ richiesta del 23/11/2025 di trasmissione di copia del contratto e/o verbal order relativo all'attivazione FWA, pure inoltrata a mezzo PEC e corredata da ricevute di consegna;

▪ memoria di replica del 27/06/2026, nella quale la parte istante ha sviluppato in maniera ampia le proprie difese e contestato specificamente la memoria avversaria.

Nella memoria di replica l'utente insiste, in particolare, sui seguenti assunti:

▪ il tentativo obbligatorio di conciliazione sarebbe stato regolarmente esperito per l'intero oggetto della controversia;

▪ l'attivazione del contratto sarebbe incompatibile con il precedente sopralluogo tecnico negativo;

- la sottoscrizione con OTP non sarebbe, di per sé, sufficiente a provare una valida ed effettiva manifestazione di consenso in assenza di ulteriori log e tracciature tecniche;
- la PEC del 05/02/2025 avrebbe pieno valore probatorio, in quanto assistita dalla ricevuta di consegna;
- la linea sarebbe stata attivata pur in assenza di possibilità tecnica di effettiva fruizione e senza consegna di modem o apparati;
- il dies a quo per il computo del ritardo nella cessazione dovrebbe decorrere dalla PEC del 05/02/2025;
- la linea avrebbe sofferto una interruzione tecnica dal 06/12/2024 al 06/04/2025;
- la pretesa debitoria di TIM, inclusi i costi di recesso, sarebbe radicalmente illegittima;
- la mancata risposta ai reclami giustificherebbe il riconoscimento dell'indennizzo massimo;
- la tardiva produzione del contratto solo in sede difensiva integrerebbe ulteriore comportamento non corretto da parte dell'operatore.

2. La posizione dell'operatore

TIM S.p.A., con memoria difensiva depositata nel procedimento GU14/836180/2026, in persona del procuratore Avv. XXXXXXXXXXXX, ha contestato integralmente le pretese attoree, eccependo preliminarmente e nel merito quanto segue.

Eccezioni preliminari:

- in via preliminare, TIM eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione;
- chiede al CORECOM di verificare la coincidenza tra il petitum e la causa petendi della fase conciliativa e quelli della fase definitiva;
- eccepisce l'inammissibilità della domanda di liquidazione delle spese di procedura, assumendo che nell'ambito del procedimento di definizione non sarebbe prevista la liquidazione di autonoma voce a tale titolo.

Nel merito, TIM espone una ricostruzione fattuale opposta a quella dell'istante, deducendo:

▪ di avere reperito copia del contratto di attivazione della linea, che si assume sottoscritto con firma elettronica da XXXXXXXXXXXX in data 19/11/2024 alle ore 18:33, mediante invio di codice OTP al numero di cellulare 339851XXXX, indicato nel documento contrattuale;

▪ che il medesimo numero di cellulare sarebbe stato utilizzato anche in piattaforma ConciliaWeb per il procedimento in questione, a conferma della riconducibilità dell'adesione contrattuale alla stessa XXXXXXXXXXXX;

▪ che dalla documentazione contrattuale emergerebbe in modo inequivoco l'oggetto dell'offerta, cioè l'attivazione di impianto TIM FWA, espressamente indicata nella sezione "Dettagli tecnici dell'offerta" e nelle pagine successive;

▪ che l'attivazione della linea 083523XXXX si sarebbe perfezionata in data 03/12/2024;

▪ che la prospettazione della parte istante circa un'attivazione inconsapevole o non richiesta sarebbe dunque smentita dai documenti di sistema;

▪ che la PEC del 05/02/2025 non risulterebbe correttamente documentata in piattaforma ConciliaWeb, essendo priva, secondo TIM, della necessaria tracciatura attestante consegna e ricezione, né sarebbe stata registrata nei sistemi aziendali;

▪ che, in ogni caso, a seguito dei contatti telefonici intercorsi con il Servizio Clienti 191 e una volta accertata la volontà dell'utente di cessare la linea, TIM avrebbe prontamente avviato la gestione della richiesta, dandone conferma con comunicazione dell'08/03/2025;

▪ che il contratto sarebbe stato cessato il 06/04/2025;

▪ che l'operato aziendale si sarebbe svolto nel rispetto delle risultanze disponibili e delle ordinarie procedure di gestione;

▪ che l'esistenza di un contratto validamente perfezionato, la regolare attivazione della linea e la successiva cessazione in data 06/04/2025 escluderebbero la fondatezza delle pretese di storno, rimborso, sospensione della riscossione e indennizzo. TIM conclude, pertanto, chiedendo il rigetto integrale dell'istanza, ritenuta infondata in fatto e in diritto.

A sostegno delle proprie deduzioni l'operatore ha prodotto, come richiamato nella memoria:

▪ il contratto di attivazione della linea, dal quale emergono, tra l'altro, la data del 19/11/2024, la compilazione dei dati societari di XXXXXX S.r.l., il riferimento a XXXXXXXXXXX quale rappresentante legale, l'indicazione del numero cellulare 339851XXXX, l'indirizzo PEC della società, l'attivazione di impianto TIM FWA, il profilo "PROMO

TIM 60”, “TIM UNICA BUSINESS”, la domiciliazione bancaria, la linea 083523XXXX e le firme digitali/OTP apposte sui vari moduli;

- la comunicazione TIM dell’08/03/2025, prot. C36486457, avente ad oggetto “Cessazione linea”, indirizzata a XXXXXX S.r.l., con la quale si dà atto di avere ricevuto la richiesta di cessazione per la linea 083523XXXX e di avere avviato le attività necessarie alla lavorazione.

SINTESI DELLE RISULTANZE ISTRUTTORIE DOCUMENTALI

Dagli atti del fascicolo, così come trasmessi e allegati dalle parti, risultano documentalmente i seguenti elementi di fatto, che assumono rilievo ai fini dell’istruttoria.

1. Dati soggettivi e identificativi della parte istante.

La visura camerale prodotta attesta che:

- la denominazione della società è “XXXXXXX Società a responsabilità limitata”;
- la sede legale è in XXXXXXXX (MT), Strada Provinciale “XXXXXXXXX” s.n.c., CAP 75015;
- il codice fiscale e la partita IVA sono 012539XXXXX;
- la società è attiva dal 01/06/2013;
- l’attività prevalente è “stabilimento balneare”;
- l’Amministratore Unico e rappresentante dell’impresa è XXXXXXXX, nata a XXXXX il XXXXXXXX, nominata con atto del 02/04/2019.

Tale documentazione consente di ritenere pienamente identificata la parte istante e legittimata la rappresentanza processuale in capo alla predetta Amministratore Unico.

2. Svolgimento del procedimento CORECOM.

Risultano agli atti:

- l’istanza di conciliazione UG/821940/2026 del 15/03/2026;
- la comunicazione CORECOM del 16/03/2026 di apertura del procedimento;
- la convocazione per udienza di conciliazione del 31/03/2026;
- il verbale di udienza con rinvio del 31/03/2026;
- la successiva convocazione per l’08/04/2026;



- il verbale di mancato accordo dell'08/04/2026;
- l'istanza di definizione GU14/836180/2026 del 02/05/2026.

Ne deriva che la condizione di procedibilità è stata senz'altro assolta.

3. Fatturazione emessa da TIM.

La fattura del 13/01/2025 n. 8T0003XXXX, relativa al periodo 01/12/2024 – 31/12/2024, evidenzia:

- linea 083523XXXX;
- codice cliente 09932500XXXX;
- sede: XXXXXX SNC, 75015 XXXXXX MT;
- addebito per “SEMPRE CONNESSO FWA” dal 02/12/2024 al 31/12/2024 pari a euro 14,52;
- costo di produzione e invio fattura pari a euro 3,90;
- IVA in addebito pari a euro 4,05;
- totale da pagare pari a euro 22,47.

La fattura dell'11/03/2025 n. 8T0020XXXX, relativa al periodo 01/02/2025 – 28/02/2025, evidenzia:

- linea 083523XXXX;
- codice cliente 09932500XXXX;
- addebito per “SEMPRE CONNESSO FWA” pari a euro 15,00;
- costo di produzione e invio fattura pari a euro 3,90;
- IVA pari a euro 4,16;
- totale da pagare pari a euro 23,06.

Dalle fatture risulta, pertanto, l'effettiva esistenza di un rapporto di fatturazione TIM riferito alla linea 083523XXXX per servizio FWA business.

4. Contratto di attivazione prodotto da TIM.

Il contratto depositato da TIM contiene una pluralità di sezioni, dalle quali risultano, tra l'altro, i seguenti elementi:

- data 19/11/2024;
- cliente persona giuridica: XXXXX Società a responsabilità limitata;
- P.IVA 0125398XXXX e C.F. valorizzato nel modulo;
- sede legale: Strada Provinciale XXXXXX SNC, XXXXX (MT), CAP 75015;
- PEC: XXXXXXXX@pec.it;
- numero dipendenti: 11;
- rappresentante legale: XXXXXX, C.F. XXXXXXXXXXXXXXXX;
- recapito mobile 339851XXXX;
- modalità di pagamento con addebito diretto su conto corrente;
- indicazione della linea 083523XXXX;
- dettagli tecnici dell'offerta: "ATTIVAZIONE IMPIANTO", "TIM FWA", con indicazione espressa nella sezione tecnica della soluzione FWA;
- allegati e sottoscrizioni digitali/OTP su più sezioni del modulo; ▪ ulteriore documentazione contrattuale e allegati relativi al servizio UANIA, account digital store e altri profili accessori.

Tale documento, sotto il profilo meramente documentale, costituisce un elemento di prova della sussistenza di una proposta/adesione contrattuale formalmente riconducibile alla società istante e alla sua legale rappresentante.

5. Documentazione sulla disdetta/cessazione

La schermata PEC/Gmail prodotta dall'utente evidenzia un messaggio del 05/02/2025, ore 21:27:33 CET, proveniente da [XXXXXXXXXX@pec.it](mailto:XXXXXXXX@pec.it) e diretto a telecomitalia@pec.telecomitalia.it, con oggetto "Fw: Disdetta", corredato da allegati, tra cui "datcert.xml". La qualità della produzione è, tuttavia, limitata a una schermata estratta da client di posta, non integrante in sé stessa un fascicolo completo di PEC con esposizione analitica del testo, della ricevuta di accettazione e della ricevuta

completa di avvenuta consegna. Nondimeno, la presenza del file “dati-cert.xml” allegato alla schermata costituisce un indizio documentale dell’utilizzo del canale PEC per l’inoltro della comunicazione.

Sul versante TIM, la lettera del 08/03/2025, prot. C36486457, prova in modo certo che:

- TIM aveva ricevuto una richiesta di cessazione della linea 083523XXXX;
- alla data dell’08/03/2025 le attività necessarie alla lavorazione risultavano avviate;
- la cessazione non era ancora completata in quella data, dovendo seguire ulteriore comunicazione di espletamento.

Le parti concordano, poi, sul fatto storico della cessazione del contratto in data 06/04/2025.

6. Diffide e richieste stragiudiziali del 23/11/2025.

Risultano prodotte:

- la diffida del 23/11/2025 con richiesta di sospensione della riscossione, storno integrale della posizione debitoria, rimborso di euro 100,00 e indennizzi di euro 1.500,00;
- la richiesta, sempre del 23/11/2025, di trasmissione di copia del contratto o del verbal order;
- le relative ricevute PEC di accettazione e consegna in favore di telecomitalia@pec.telecomitalia.it.

Tali documenti provano che, alla data del 23/11/2025, l’utente aveva reiterato formalmente le proprie contestazioni e chiesto a TIM la documentazione contrattuale.

3. Motivazione della decisione

1. Preliminarmente, l’istanza è ammissibile e procedibile, risultando esperito il previo tentativo di conciliazione dinanzi al CORECOM Basilicata e risultando identificati i fatti storici, le parti, il numero dell’utenza, il contratto di riferimento e le domande formulate. L’eccezione preliminare di TIM relativa alla supposta non coincidenza tra istanza UG e istanza GU14 non appare suscettibile di accoglimento nella misura radicale invocata dall’operatore. Dalla lettura comparata dei due atti emerge, infatti, una sostanziale identità del nucleo fattuale dedotto, consistente nella lamentata attivazione dell’utenza FWA 083523XXXX, nella contestazione della fatturazione, nella deduzione di

ritardata cessazione e nella doglianza per mancata risposta ai reclami, nonché nelle richieste di sospensione/storno della posizione debitoria e di indennizzo.

Eventuali precisazioni o sviluppi argomentativi successivamente svolti dalla parte istante in sede di replica non alterano il perimetro sostanziale della controversia, ma si risolvono in una più ampia articolazione difensiva di pretese già introdotte.

2. Deve poi esaminarsi la questione centrale relativa alla natura dell'attivazione del servizio e alla configurabilità o meno di un'ipotesi di attivazione non richiesta.

Sul punto, la documentazione prodotta da TIM riveste rilievo decisivo. Il contratto di attivazione reca, infatti, plurimi dati identificativi della società XXXXXX S.r.l., della sua legale rappresentante XXXXXX, del recapito mobile 339851XXXX, della PEC aziendale e dell'indirizzo della sede.

Reca, altresì, specifica indicazione del servizio FWA, dell'impianto da attivare, della linea e della modalità di pagamento. Il documento è strutturato come proposta di attivazione compilata e sottoscritta digitalmente in data 19/11/2024.

L'argomentazione attorea, secondo cui il precedente sopralluogo negativo di novembre 2024 renderebbe logicamente incompatibile la successiva adesione contrattuale, non appare, di per sé, sufficiente a travolgere il valore probatorio del modulo contrattuale. La semplice deduzione che il servizio fosse stato in precedenza rappresentato come non attivabile non consente, senza ulteriori specifiche prove tecniche o testimoniali documentate, di escludere che l'utente abbia comunque aderito a una soluzione tecnica alternativa FWA o che l'operatore abbia ritenuto di poter procedere con diversa modalità di attivazione.

In altri termini, il fascicolo non contiene prova oggettiva dell'asserita impossibilità assoluta di attivazione della tecnologia FWA; contiene, invece, un contratto che la contempla espressamente.

Ne deriva che non può ritenersi sufficientemente provata l'attivazione di servizio integralmente non richiesto ai sensi dell'art. 9 del Regolamento n. 347/18/CONS, il quale presuppone l'assenza di valida manifestazione di volontà negoziale riferibile all'utente. Al contrario, dagli atti emerge una base documentale seriamente indicativa della sussistenza di tale manifestazione.

Pertanto, la domanda di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti non appare accoglibile.

3. Ciò posto, l'accertata esistenza di un contratto non esaurisce l'indagine, dovendo valutarsi se, pur a fronte di un contratto formalmente concluso, si siano verificati disservizi rilevanti sotto i profili della mancata o irregolare fruizione del servizio, della tardiva cessazione, della corretta gestione del rapporto e della legittimità degli addebiti successivi.

Sotto questo profilo, la posizione dell'utente non è integralmente priva di fondamento.

È documentato che:

- il servizio FWA è stato fatturato almeno dal 02/12/2024;
- l'utente ha contestato la vicenda e richiesto la cessazione del rapporto, quantomeno entro la data dell'08/03/2025, data in cui TIM stessa attesta di avere ricevuto la richiesta di cessazione;
- la cessazione è intervenuta soltanto il 06/04/2025.

Ne consegue che, almeno dal momento in cui la richiesta di cessazione è certamente provata come ricevuta e presa in carico da TIM, l'operatore era onerato di provvedere secondo le condizioni contrattuali e la corretta gestione del rapporto.

4. Sul valore probatorio della PEC del 05/02/2025, la documentazione prodotta dalla parte istante non raggiunge il massimo grado di completezza, poiché non è stata depositata in modo analitico la catena integrale di accettazione e consegna con il contenuto completo del messaggio e le relative ricevute tecniche leggibili in ogni loro parte. Tuttavia, non può neppure essere completamente ignorato il fatto che la schermata prodotta documenta un invio da casella PEC societaria alla PEC di TIM con oggetto "Disdetta", accompagnato da allegato "daticert.xml". Tale elemento, pur non costituendo da solo prova piena della completa ricezione del testo integrale, si colloca in un quadro complessivo che trova poi conferma nella successiva comunicazione TIM dell'08/03/2025 sulla "ricezione della richiesta di cessazione".

In assenza di ulteriori dati tecnici interni di TIM e considerando il principio di prudente apprezzamento del materiale istruttorio, appare ragionevole ritenere provata, se non altro, la sussistenza di una richiesta di cessazione anteriore all'08/03/2025 e comunque compatibile con la prospettazione dell'utente circa una iniziativa già assunta a febbraio 2025.

5. In ordine alla lamentata tardiva cessazione del servizio, il punto centrale è stabilire se il periodo intercorrente tra la richiesta di cessazione e la data del 06/04/2025 integri un ritardo indennizzabile.

TIM ha prodotto unicamente la comunicazione di presa in carico dell'08/03/2025, ma non ha prodotto ulteriori elementi specifici atti a illustrare:

- quale fosse il termine contrattualmente previsto per la cessazione;
- quali attività tecniche fossero necessarie nel caso concreto;
- se vi fossero impedimenti tecnici o amministrativi;
- se l'utente fosse stato tempestivamente e compiutamente informato dei tempi necessari.

L'operatore si è, in sostanza, limitato a sostenere che la gestione sarebbe stata "pronta" e "regolare", ma senza fornire elementi istruttori di dettaglio sulla tempistica. Per contro, dal tenore della lettera dell'08/03/2025 emerge che, a quella data, la richiesta era solo stata presa in carico e le attività erano solo state avviate, mentre la cessazione è

sopraggiunta quasi un mese dopo. Anche assumendo come dies a quo certo l'08/03/2025 — e quindi la soluzione più prudente e meno favorevole all'utente rispetto alla sua tesi del 05/02/2025 — permane un lasso temporale di 29 giorni circa sino al 06/04/2025, rispetto al quale TIM non ha fornito giustificazione specifica.

Ne deriva che può ravvisarsi un profilo di ritardo nella gestione della cessazione, da valutare in equità ai sensi dell'art. 13, comma 7, del Regolamento n. 347/18/CONS, trattandosi di fattispecie non perfettamente sovrapponibile all'attivazione originaria ma chiaramente attinente alla non tempestiva evasione di una richiesta dell'utente relativa al servizio.

6. Quanto, poi, alla lamentata interruzione/malfunzionamento del servizio, la documentazione offerta dall'utente è meno robusta di quanto sarebbe stato necessario per fondare integralmente la pretesa nella misura più ampia allegata. Non risultano, infatti, depositati ticket tecnici, log, report di guasto, schermate di assenza di traffico o altri riscontri oggettivi con data certa che dimostrino, in modo circostanziato, una completa interruzione della linea per l'intero periodo dal 06/12/2024 al 06/04/2025.

Tuttavia, occorre considerare che:

- la parte istante ha allegato con continuità la mancata fruibilità del servizio;
- ha sin dall'inizio collegato a tale vicenda la richiesta di recesso e contestazione degli addebiti;
- TIM, a sua volta, non ha prodotto elementi tecnici comprovanti il corretto funzionamento del servizio durante il periodo controverso.

In questa situazione probatoria non appare possibile riconoscere integralmente, nel massimo sviluppo dedotto dall'utente, l'indennizzo per completa interruzione per tutto il periodo richiesto.

Tuttavia, appare ragionevole ritenere sussistente, almeno in termini di irregolare o discontinua erogazione del servizio, un disservizio che ha inciso sul sinallagma contrattuale, tenuto conto della tempestiva volontà dismissiva dell'utente e del permanere della fatturazione sino alla cessazione.

Per tale ragione, la controversia appare meritevole di definizione con riconoscimento parziale in via equitativa, ai sensi dell'art. 13, comma 7, del Regolamento n. 347/18/CONS, per il periodo che va dalla certa presa in carico della cessazione sino alla disattivazione, non già a titolo di pura e semplice "attivazione non richiesta", bensì a titolo di gestione non diligente del rapporto, irregolare fruizione del servizio e ritardata definizione della posizione.

7. In ordine alla mancata o ritardata risposta ai reclami, la situazione è differenziata.



Risulta certamente che:

- l'utente ha inviato la diffida del 23/11/2025;
- l'utente ha inviato, nella stessa data, richiesta di copia del contratto;
- TIM non risulta avere riscontrato tali comunicazioni in sede stragiudiziale, avendo poi prodotto il contratto solo nel successivo procedimento.

Non risulta, invece, pienamente provata, nei termini più rigorosi richiesti, la tracciabilità analitica di ogni singolo reclamo telefonico o della PEC del 05/02/2025 con tutti i suoi estremi completi.

Nondimeno, la mancata risposta alla diffida del 23/11/2025 e alla contestuale richiesta di copia del contratto è documentalmente accertata.

A fronte di tali PEC, assistite da ricevute di consegna, non risulta un riscontro scritto di TIM nei termini della carta dei servizi o comunque in un termine ragionevole anteriore all'instaurazione della fase contenziosa. Pertanto, sussistono i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo ex art. 12 del Regolamento n. 347/18/CONS, da computarsi dalla scadenza del termine di 45 giorni dalla ricezione del reclamo sino alla prima difesa utile dell'operatore ovvero sino all'avvio della procedura definitiva, entro il limite massimo regolamentare.

Anche qui, tuttavia, la quantificazione dovrà essere prudente e ancorata agli elementi certi del fascicolo, evitando duplicazioni con periodi o reclami non pienamente provati.

8. Con riferimento ai costi di recesso e alla posizione debitoria contestata, la documentazione versata in atti dimostra l'esistenza di una contestazione specifica dell'utente in ordine alla pretesa telefonica di euro 100,00 a titolo di costi di recesso. TIM, tuttavia, nella propria memoria non ha prodotto il dettaglio della fatturazione finale o della posta contabile da cui tale importo sarebbe derivato, né ha illustrato la specifica base contrattuale applicata al caso concreto, limitandosi a sostenere in linea generale la legittimità della posizione debitoria.

In sede definitiva non può disporsi una generica "sospensione della riscossione" in termini svincolati dal perimetro decisionale proprio del procedimento; tale domanda, in quanto cautelare e provvisoria, è per sua natura superata dalla definizione nel merito.

Può, invece, disporsi lo storno delle poste debitorie che risultino causalmente collegate alla non corretta gestione della cessazione o comunque non adeguatamente giustificate dall'operatore nel corso del presente procedimento.

Alla luce del materiale istruttorio, e in assenza di analitica dimostrazione da parte di TIM della causale e debenza dei costi di recesso richiesti, appare fondata la domanda

di storno di tale addebito di euro 100,00, ove ancora presente a carico dell'utente, nonché delle eventuali poste strettamente connesse al periodo successivo alla richiesta di cessazione e sino al completamento della stessa, se ancora iscritte a debito.

9. Quanto alle spese di procedura, il modello di decisione richiesto impone di dare conto delle richieste attoree e della posizione dell'operatore. Nel merito, e nei limiti del procedimento CORECOM, non può riconoscersi automaticamente l'importo di euro 500,00 richiesto dall'istante come autonoma voce di "spese legali", non risultando nel fascicolo elementi che consentano una liquidazione integrale in tali termini secondo i parametri rigidamente allegati dall'utente. Tale voce, pertanto, non può essere accolta nei termini quantitativi richiesti.

APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO AGCOM 347/18/CONS E QUANTIFICAZIONE

Alla luce delle risultanze istruttorie e della disciplina recata dal Regolamento AGCOM n. 347/18/CONS, la controversia appare suscettibile di accoglimento parziale, nei termini che seguono.

▪ **Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti (art. 9):** non riconoscibile, poiché la documentazione contrattuale prodotta da TIM, recante i dati societari dell'istante, della legale rappresentante e il riferimento espresso all'offerta TIM FWA, non consente di ritenere raggiunta la prova dell'assoluta assenza di consenso negoziale. La relativa domanda deve quindi essere respinta.

▪ **Indennizzo per malfunzionamento/irregolare erogazione del servizio (art. 6, in combinato disposto con art. 13, commi 3 e 7):** il fascicolo non consente di accertare, con precisione piena, una completa interruzione della linea per l'intero arco temporale dedotto dall'utente. Tuttavia, risultano provati un rapporto contrattuale di durata breve, la contestazione del servizio, la volontà di cessazione, la presa in carico della stessa e la non immediata definizione del rapporto, senza che TIM abbia dato prova tecnica della regolare piena fruizione del servizio nel periodo controverso.

Pertanto, in via equitativa e prudentiale, avuto riguardo alla gravità non massima ma comunque apprezzabile del disservizio desumibile dagli atti, si ritiene congruo riconoscere un indennizzo complessivo pari a **euro 300,00**.

Tale importo tiene conto:

- della natura di utenza affari;
- della limitata robustezza della prova sul periodo complessivo dedotto;
- della necessità di evitare sovrapposizioni con la voce indennitaria per mancata risposta;
- del criterio di equità previsto dall'art. 13, comma 7, per le fattispecie non perfettamente tipizzate.

▪ **Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami (art. 12):** la mancata risposta alla diffida e alla richiesta documentale del 23/11/2025, entrambe ritualmente consegnate via PEC a TIM, è documentalmente provata. La mancata produzione di un riscontro scritto antecedente alla fase contenziosa integra i presupposti per il

riconoscimento dell'indennizzo. In via prudenziale, e considerata la limitata certezza documentale su reclami precedenti diversi da quelli del 23/11/2025, si ritiene congruo liquidare l'importo forfettario di euro 150,00, inferiore al massimo regolamentare, ma proporzionato al comportamento omissivo accertato.

▪ **Storno della posizione debitoria e costi di recesso:** non può disporsi uno storno indiscriminato e integrale di ogni partita eventualmente iscritta a debito senza analitica evidenza contabile agli atti. Tuttavia, può e deve disporsi lo storno dell'importo di **euro 100,00** richiesto da TIM a titolo di costi di recesso, in quanto contestato dall'utente e non adeguatamente giustificato dall'operatore in corso di procedura. Deve inoltre disporsi lo storno delle eventuali poste riferibili al periodo successivo alla richiesta di cessazione e sino alla data di effettiva disattivazione, ove ancora presenti in posizione debitoria e in quanto causalmente connesse alla non tempestiva chiusura del rapporto.

▪ **Sospensione della riscossione:** trattasi di richiesta di natura interinale e cautelare che, per effetto della definizione della controversia nel merito, non necessita di autonoma pronuncia favorevole, restando assorbita dalla decisione finale sulle poste contestate.

▪ **Spese di procedura:** la domanda di riconoscimento dell'importo di euro 500,00 a tale titolo non può trovare accoglimento nei termini richiesti, non risultando documentalmente supportata in modo sufficiente per una liquidazione autonoma e integrale, tuttavia appare equo liquidare a favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, l'importo di **euro 100,00 (cento/00)**.

Si rileva che le domande di parte istante volte ad ottenere "rimborsi o indennizzi" quantificati contengono implicite pretese risarcitorie, le quali ai sensi del Regolamento, esulano dalle competenze dell'Autorità, rientrando le stesse invece tra le competenze del Giudice ordinario.

Pertanto, tali richieste non possono trovare accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e dalla ricostruzione documentale prodotta dalle parti e delle discipline applicabili, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXX, si propone, in parziale accoglimento dell'istanza:

1. il rigetto della domanda volta al riconoscimento dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, non essendo stata raggiunta prova sufficiente dell'assenza di valido consenso negoziale a fronte del contratto prodotto da TIM;

2. l'accoglimento parziale dell'istanza con riconoscimento, in favore della società XXXXX S.r.l., di un indennizzo complessivo pari a euro 300,00 per irregolare



gestione del rapporto e malfunzionamento/irregolare erogazione del servizio, determinato in via equitativa ai sensi dell'art. 13, comma 7, del Regolamento AGCOM n. 347/18/CONS;

3. il riconoscimento, in favore della medesima parte istante, dell'ulteriore indennizzo di euro 150,00 per mancata risposta ai reclami scritti del 23/11/2025, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento AGCOM n. 347/18/CONS;

4. lo storno dell'importo di euro 100,00 richiesto da TIM a titolo di costi di recesso, ove ancora presente nella posizione contabile dell'utente, nonché lo storno delle eventuali ulteriori poste addebitate per il periodo successivo alla richiesta di cessazione e fino al 06/04/2025, ove ancora insistenti e riconducibili alla non tempestiva chiusura del rapporto;

5. il rigetto, per assorbimento, della domanda di sospensione temporanea della riscossione, in quanto superata dalla decisione finale di merito sulla debenza o meno delle somme contestate.

6. In merito alle spese di procedura appare equo liquidare a favore della parte istante l'importo di euro 100,00 (cento/00).

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Potenza, 05/08/2026

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta Mitidieri