

DELIBERA 21/2026/CRL/UD del 07/07/2026
E. Sxxx / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/794238/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 07/07/2026;

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;

VISTO l’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, sottoscritto in data 14 dicembre 2022, approvato con delibera 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 30 marzo 2023;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi" e ss.mm.ii.;

VISTA l'istanza di E. Sxxx del 27/11/2025 acquisita con protocollo n. 0305009 del 27/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la mancata attivazione della linea da parte di TIM SPA. Deduceva: “Dal 13.9.2024 l'istante chiede l'attivazione della linea presso la sua nuova casa per poter continuare a godere dei servizi goduti nella vecchia. Nonostante diversi solleciti e tre contratti, TIM non ha ancora attivato la linea. Il 28.7.2025 venne depositato GU5, il 7.8.2025 veniva emesso provvedimento temporaneo. Era stato assegnato prima il numero 0xxxxxxx, poi il 0xxxxxxx. La linea non è mai stata attivata. Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti dell'operatore, chiedendo: “1. Attivazione linea in Marino-Roma, in via Quarto di S. Antonio N°59 2. Indennizzo per ritardata attivazione linea voce e dati dal 23.9.2024 all'attivazione 3. Storno e rimborso canoni addebitati durante interruzione. 4. Eventuale indennizzo per perdita della numerazione 5. Penale ai sensi dell'art. 1 comma 292, della L. 160/2019”.

2. La posizione dell'operatore

TIM ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo: “L'istante lamenta il mancato completamento della procedura di attivazione del servizio di telefonia fissa, nonostante, a suo dire, siano stati sottoscritti tre distinti contratti, con richiesta originaria del 13 settembre 2024, e allega screenshot di comunicazioni, offerte e report SMS. Orbene, dalla documentazione allegata dall'utente non emerge in modo inequivocabile quale tra i vari contratti sottoscritti (risultano almeno tre diverse attivazioni riferibili a settembre 2024, febbraio e giugno 2025) debba intendersi quale valido riferimento della pretesa contrattuale, né è dato comprendere se, e in quale misura, i diversi tentativi di attivazione si siano sovrapposti o sostituiti tra loro. In particolare, la mancanza di una sequenza chiara degli eventi e l'assenza di una ricostruzione cronologica coerente tra la documentazione prodotta impediscono di attribuire con certezza addebitabile all'operatore l'omessa esecuzione del servizio, anche alla luce della complessità delle operazioni tecniche connesse alla migrazione e/o nuova attivazione su rete fissa in zona residenziale (come nel caso di specie, via Quarto di S. Antonio, Marino, RM). Va inoltre segnalato come l'utenza indicata in atti (0xxxxxxx) non risulta associata a univoca richiesta di attivazione andata a buon fine, e che le attribuzioni di numerazione

indicate sembrano più volte mutate nel tempo (si fa riferimento anche al numero 0xxxxxxx), circostanza che, unitamente alla pluralità di contratti, sembra indicare una situazione non lineare, non riconducibile a responsabilità esclusiva dell'operatore. Anche i documenti allegati (es. "SMS+TIM.pdf") si compongono di schermate prive di firma o riferimenti contrattuali certi, e non consentono di verificare l'effettiva riconducibilità delle comunicazioni all'utenza e al soggetto istante". Insiste per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria e/o di un facere al gestore. Nel merito le richieste dell'istante devono essere accolte nei limiti e per i motivi esposti di seguito. Nella fattispecie, l'istante lamenta la mancata attivazione del contratto concluso in data 13 settembre 2024 e mai attivato. L'operatore esclude la propria responsabilità, appellandosi a impedimenti tecnici indipendenti dallo stesso. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Dalla documentazione versata in atti emerge che in data 13 settembre 2024, 11 febbraio 2025 e 12 giugno 2025 l'istante sottoscriveva tre distinti contratti per l'attivazione di una nuova linea presso la propria abitazione con offerta TIM WI-FI Casa Mega e che la linea non veniva attivata per "rete satura" giusta comunicazione resa in sede di GU5 fin dal 4.9.2025. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. 30 ottobre 2001, n. 13533; Cass. 9 febbraio 2004, n. 2387; 26 gennaio 2007, n. 1743; 19 aprile 2007, n. 9351; 11 novembre 2008, n. 26953; 3 luglio 2009, n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010, n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della

responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. In base a tali principi, provata la fonte negoziale del diritto dell'utente, spetta all'operatore dimostrare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio e provare di avere rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti. Qui, solo in sede di GU5 767729, il gestore ha dal 4.9.2025, e sino al 12.1.2026, dichiarato che Fiber coop non poteva procedere all'attivazione per "rete satura". Tanto premesso, avendo omesso fino alla data del 4.9.2025 omesso anche ogni one-re informativo in merito, spetta all'istante l'indennizzo di cui all'art. 4, comma 1, del Regolamento indennizzi. Quanto al periodo indennizzabile, occorre riferirsi alle "Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico", che all'art. 4.2 prevede per l'attivazione della TIM WI-Fi il termine massimo di 50 gg. Il contratto, pertanto, andava attivato entro il termine del 2.11.2024. Per quei contratti (il contratto, ed il dies a quo, si considera, per tutti, il 13.9.2024 data del primo contratto dal momento che gli altri contratti sono, sostanzialmente, reiterazioni del primo) pertanto, spetta l'indennizzo ex artt. 4, comma 1, del Regolamento indennizzi dal 2.11.2024 al 4.9.2025 per un totale di 306 giorni e di € 4590,00. La richiesta di riconoscimento della penale ai sensi dell'art. 1 comma 292, della L. 160/2019 non si applica alla fattispecie di mancata attivazione della linea. Questa specifica norma prevede, difatti, una penale legata all'emissione di fatture a debito illegittime.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Tim S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, la somma di € 4590,00 a titolo di indennizzo per mancata attivazione della linea telefonica, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione al saldo.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Il Dirigente

Dott. Fabio Pezone

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza

f.to