

DELIBERA N. 08/26

**[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/780403/2025)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 22/01/2026;

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 l’istanza di [REDACTED] del 29/09/2025 acquisita con protocollo n. 0240673 del 29/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente, per la propria attività di perito e liquidatore di assicurazioni, ha stipulato con la Convenuta società, in data 03.09.2024, un contratto per l’attivazione di una nuova linea telefonica fissa in riferimento alla propria sede di [REDACTED] alla Via [REDACTED] contestualmente aderendo all’Offerta “TIM Business”, comprensiva di servizio internet FIBRA senza limitazioni, Fonia con chiamate illimitate,

Promo TIM 60 minuti, il tutto per il complessivo importo mensile di €34,90, in virtù della promozione “Bonus Domiciliazione” e contributo di attivazione gratuita. Nei giorni successivi alla conclusione del suddetto contratto, l'Utente è stato contattato dagli incaricati TIM i quali, dopo aver dato il consueto “benvenuto” al Cliente nei servizi TIM, hanno dichiarato, però, di necessitare di un ulteriore e indefinito lasso di tempo per poter procedere all'attivazione della nuova linea telefonica, fornendo, tuttavia, nell'occasione risposte meramente evasive. Ad ogni buon conto, a distanza di diversi mesi dalla conclusione del richiamato contratto, nonostante reiterati e costanti solleciti avanzati da parte del Sig. [REDACTED] la Convenuta società continua a fornire all'Utente risposte decisamente vaghe e indefinite nonché, in assoluta assenza di comunicazioni (che l'Operatore è tenuto a rendere in favore dell'Utente per assolvere agli oneri informativi sul medesimo incombenti), persevera in una condotta totalmente inoperosa e dilatoria, non avendo, in definitiva, ancora provveduto all'attivazione della richiamata utenza telefonica. A tal proposito, si segnala che, ad oggi e durante tutto il periodo di tempo sopra evidenziato, il Sig. [REDACTED] non può - e non ha potuto per il pregresso - godere, in riferimento al richiamato indirizzo professionale, della linea telefonica contrattualmente richiesta, né dei pattuiti servizi internet, fonia e accessori. Chiede: 1) immediata attivazione della linea telefonica richiesta e dei servizi contrattualmente convenuti; 2) E.20,00 (E.7,50 x 2 business x 1/3 banda ultra larga) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio FIBRA dal 03.09.2024 e sino alla definizione della presente controversia/attivazione del servizio; 3) E.15,00 (E.7,50 x 2 business) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio FONIA dal 03.09.2024 e sino alla definizione della presente controversia/attivazione del servizio; 4) E.5,00 (E.2,50 x 2 business) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio accessorio PROMO TIM 60 dal 03.09.2024 e sino alla definizione della presente controversia/attivazione del servizio; 5) E.2,50 per ogni giorno di mancata risposta al reclamo. Salvo maggior danno dinanzi all'A.G. Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 10.000.000,00 €

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha depositato in ritardo le proprie memorie difensive, oltre il termine indicato dall'art.16 del regolamento di cui all'allegato B della Delibera Agcom 194/23/CONS e pertanto alcun elemento probatorio può essere preso in considerazione. Durante l'udienza, atta a svolgere un ulteriore tentativo di conciliazione non andato a buon fine, la referente di TIM SpA faceva riferimento ad annullamenti della richiesta di attivazione linea per dati fiscali errati a seguito di controlli amministrativi, di irreperibilità o rifiuti di interventi da parte del cliente.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate

dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, considerando altresì le norme del Codice del Consumo e la identificazione dell'istante quale contraente debole. Quindi il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a pagare quanto pattuito ed a dedurre, se contestato, l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio esatto e conforme adempimento. Si evidenzia che le difese espresse dall'operatore in udienza non sono state supportate da elementi probatori, in quanto le memorie sono state tardive e pertanto inammissibili. Ergo la controversia non può che essere risolta sulla base di quanto depositato nell'istanza dal mandatario. Esaminando le richieste dell'istante, da quanto emerge dalle memorie e dai documenti depositati si può dedurre che: la richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta, trattandosi di obbligo di fare non previsto dalla Delibera Agcom. In merito ai punti 2) e 3) delle richieste, queste possono essere parzialmente accolte. Durante l'udienza si è acclarato che l'istante è tuttora disservito dell'utenza TIM, nonostante i tentativi anche avviati dal legale per far attivare la linea e che l'operatore non ha ottemperato nemmeno ai propri oneri di informare il cliente sullo stato della situazione e sulle eventuali motivazioni del disservizio. Va ulteriormente considerato che il Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom 347/18/CONS, non fa riferimento ad indennizzi per la mancata attivazione del servizio; tuttavia sull'operatore incombe l'onere di informare correttamente il cliente in merito ai tempi ed alle eventuali problematiche relative ad impedimenti nella realizzazione del servizio. Pertanto, per consolidata prassi Corecom, e visto l'art.13 c.7, in questa sede si ricorre in via analogica ed equitativa ad indennizzare l'utente per il disservizio subito per la mancata attivazione, come nella ipotesi de quo, riportandosi all'articolo 4, che definisce gli indennizzi per ritardo nell'attivazione del servizio in 7,50 € al giorno. Il dies a quo, dal quale l'utente può vedersi riconosciuto un indennizzo per la mancata attivazione e dal quale inizia l'omissione da parte del gestore circa i propri oneri informativi, può essere individuato alla data del 13/09/2024, cioè allo scadere dei 10 giorni previsti da TIM per l'attivazione dopo la sottoscrizione del contratto; il termine finale va invece individuato al giorno 30/07/2025, data della udienza di conciliazione, quando cioè l'istante è venuto a conoscenza delle motivazioni addotte da TIM per la mancata attivazione. Pertanto, ai sensi del combinato congiunto dell'articolo 4 commi 1 e 2 e dell'articolo 13 c.2 e 3 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom 347/18/CONS, per ogni giorno in cui, a causa anche della carenza degli oneri informativi, il cliente non ha potuto usufruire del servizio, devono calcolarsi: per il servizio dati 20,00 € al giorno (utenza business con banda ultra-larga) e per il servizio voce 15,00 € al giorno (raddoppiato quale business), il tutto per 320 giorni, con un totale di 11.200,00 €. Le richieste di cui ai punti 4) e 5) vengono assorbite dall'accoglimento della domanda principale.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore TIM S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 29/09/2025, è tenuto a corrispondere in favore dell'istante l'importo totale di euro 11.200,00 (undicimiladuecento/00 €), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/Bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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.

La Relatrice del Comitato
f.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
f.to Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
f.to Dott.ssa Vincenza Vassallo