

DELIBERA N. 09/26.

██████████ / **TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)**
(GU14/780409/2025)

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 ██████████ del 29/09/2025 acquisita con protocollo n. 0240680 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 commerciale di bar e ristorazione, stipulava con la Convenuta società, in data 07.11.2024, un contratto per l’attivazione di una nuova linea telefonica fissa in riferimento alla propria sede sita in ██████████ alla Via ██████████ contestualmente aderendo all’Offerta “TIM Full Fibra”, comprensiva di servizio internet FIBRA senza limitazioni, Fonia con chiamate illimitate

verso rete fissa e cellulari nazionali, il tutto per il complessivo importo mensile di €34,90, fruendo, inoltre, delle promozioni “Bonus Domiciliazione” e “Promo Tim 60”. Nei giorni successivi alla conclusione del suddetto contratto, l'Utente veniva contattata dagli incaricati TIM i quali, dopo aver dato il consueto “benvenuto” all'Utente nei servizi TIM, dichiaravano, 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 della società [REDACTED] la Convenuta società continua a fornire all'odierna Istante 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. Si segnala che, ad oggi e durante tutto il periodo di tempo sopra evidenziato, l'Utente non può - e non ha potuto per il pregresso - godere, in riferimento al richiamato indirizzo e per la riferita sede della propria attività commerciale, della linea telefonica contrattualmente richiesta, né ha potuto fruire dei servizi internet e fonia, entrambi contemplati nell'offerta in abbonamento. Richiesta: La società Istante chiede: 1) immediata attivazione della linea telefonica fissa aziendale e dei servizi contrattualmente richiesti; 2) Euro 15,00 (Euro 7,50 x 2 business) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o per mancata rispetto degli oneri informativi) del servizio FONIA dal 07.11.2024 e sino all'attivazione/definizione della controversia; 3) Euro 20,00 (Euro 7,50 x 2 business + aumento di 1/3 banda ultra-larga) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o per mancata rispetto degli oneri informativi) del servizio INTERNET FIBRA dal 07.11.2024 e sino all'attivazione/definizione della controversia; 4) Euro 5,00 (Euro 2,50 x 2 business) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o per mancata rispetto degli oneri informativi) del servizio PROMO TIM 60 dal 07.11.2024 e sino all'attivazione/definizione della controversia; 5) Euro 5,00 (Euro 2,50 x 2 business) per ogni giorno di mancata risposta al reclamo; 6) Salvo maggior danno da richiedere dinanzi all'Autorità Giudiziaria. Si evidenzia che al momento della proposizione della presente istanza non è possibile quantificare con precisione l'ammontare dell'indennizzo/risarcimento in quanto il danno è tutt'ora in itinere. Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 1.000.000,00 €. In sede di memorie di replica, il mandatario contestava tanto l'invio da parte della Convenuta quanto la ricezione da parte dell'Utente della lettera TIM datata 28/05/2025. Rileva, difatti, che TIM, come già verificatosi per la lettera datata 15.05.2025, ha depositato in atti una lettera semplice (priva - per sua natura - della prova dell'invio e della consegna) e, dunque, non ha offerto ALCUNA DIMOSTRAZIONE di aver INVIATO la richiamata missiva e di averla CONSEGNATA alla società [REDACTED] che ne apprende la sua esistenza soltanto dalla costituzione avversaria nel presente contenzioso (29.10.2025). Inoltre evidenzia che il legale rappresentante pro tempore e amministratore della [REDACTED] è il Sig. [REDACTED] come, peraltro, ben noto all'Operatore, e si precisa, al contempo, che la società [REDACTED] non conosce nessun [REDACTED] che si sarebbe presentato come “proprietario” del bar. In ogni caso, non è stato l'amministratore della [REDACTED] ad

interloquire con gli incaricati di TIM e a riferire a questi ultimi una presunta impossibilità di ottenere permessi.

2. La posizione dell'operatore

L'istante in data 7 novembre 2024 ha presentato richiesta di attivazione di una nuova linea telefonica c/o la sua sede sita in [REDACTED] alla Via [REDACTED] 5, contestualmente aderendo all'Offerta "TIM Full Fibra", comprensiva di servizio internet FIBRA senza limitazioni, Fonia con chiamate illimitate verso rete fissa e cellulari nazionali, il tutto per il complessivo importo mensile di €34,90, fruendo, inoltre, delle promozioni "Bonus Domiciliazione" e "Promo Tim 60". Alla predetta richiesta veniva assegnato il numero [REDACTED] il cliente viene contattato senza esito in data 2 gennaio 2025 ed in data 7 gennaio 2025. In data 15 gennaio 2024 il cliente chiede un nuovo appuntamento, viene rimodulato l'appuntamento alla data del 19 novembre 2024 e in fase di intervento l'OL va in ko perché il cliente rifiuta. L'Ordine di Lavoro (OL) relativo alla richiesta di attivazione della linea è stato annullato in data 27 gennaio 2025, a seguito del mancato completamento dell'intervento tecnico. Si evidenzia che la mancata attivazione della linea non è dipesa da cause imputabili a Telecom Italia, bensì da circostanze esterne e riconducibili alla condotta del cliente, come già dettagliato. In seguito, in data 17 marzo 2025 viene emesso un nuovo ordinativo, numero assegnato [REDACTED] e la lavorazione viene sospesa in quanto il cliente rimanda più volte l'appuntamento con i tecnici dell'impresa, presumibilmente in attesa di rilascio permessi per poter effettuare l'impianto presso la sua attività sita in centro commerciale. L'OL verrà infine annullato in data 12 maggio 2025 con note di impresa: "Trattasi di bar nel centro commerciale, cliente al momento non riesce ad ottenere i permessi per poter procedere alla posa del cavo. Parlato con il proprietario, sig. [REDACTED] non sa se in futuro riuscirà ad ottenere i permessi". Nel caso di specie, la società convenuta ha dimostrato di aver adempiuto agli obblighi contrattuali e di aver posto in essere tutte le attività necessarie per l'attivazione del servizio, risultate tuttavia impossibili a causa di impedimenti esterni e non superabili. Al reclamo del cliente del 14 marzo 2025 verrà dato riscontro con ns protocollo t. C36823613 del 15 maggio 2025. Ai sensi dell'art. 4.2 delle Condizioni Generali di Abbonamento TIM: "Il Richiedente prende atto ed accetta che la fornitura del Servizio è subordinata ad un esame tecnico di fattibilità da parte di TIM. (...) In caso di esito negativo dell'esame tecnico di fattibilità, "il Servizio non sarà attivato". Ne consegue che l'operatore non assume responsabilità contrattuale in caso di impossibilità tecnica di attivazione, debitamente comunicata all'utente. Nel caso di specie, l'ostacolo tecnico (permessi che l'istante deve chiedere) è stato verificato e formalmente notificato. Si richiama inoltre: • l'art. 13 dell'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, che prevede un indennizzo in caso di ritardo o mancata attivazione ma ne esclude l'applicazione quando la causa non è imputabile all'operatore; • l'art. 20, comma 4, dell'Allegato B alla Delibera AGCOM n. 194/23/CONS, secondo cui il CORECOM può disporre indennizzi o rimborsi esclusivamente nei casi previsti da contratto, Carta dei Servizi o specifiche delibere AGCOM. Pertanto, risulta evidente che nessuna responsabilità può essere attribuita alla scrivente società, che ha operato in

conformità ai principi di correttezza e buona fede contrattuale (artt. 1175 e 1375 c.c.), avendo tempestivamente informato l'istante. Pertanto la TIM SpA chiede 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 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. 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 per quanto segue. La difesa dell'operatore si basa difatti su schermate interne redatte dai tecnici e da missive che la TIM afferma essere state inviate alla società istante. Tuttavia le schermate depositate non possono fornire piena prova di quanto in esse indicato, non essendo dati oggettivi e riscontrabili, come nel caso dei retrocartellini per traffico dati e telefonate, ma concretizzandosi esclusivamente in riscontri non verificabili se contestati, ed è questo il caso, da controparte. Stesso discorso può essere fatto per le missive che, prive di notifiche di ricezione, non possono fornire oggetto di prova se la loro ricezione sia stata, ed è ancora questo il caso de quo, contestata da controparte. Dalle memorie presentate dal gestore si deduce, se fosse necessario stabilirlo al di là del contratto, che quest'ultimo fosse ben consapevole dell'identità e dei recapiti del legale rappresentante della società [REDACTED] ergo in caso del presunto rifiuto ad attivare il servizio o per i problemi derivanti dall'ottenimento di permessi di installazione avanzati nelle memorie TIM, il gestore avrebbe dovuto avvalersi di una chiara ed esplicita volontà di rifiutare l'intervento, unicamente da parte del sig. [REDACTED]. Inoltre seppure un appuntamento fosse stato annullato dal cliente, e tale circostanza, si badi, non è provata, i tempi riscontrati dal mese di novembre 2024, sono decisamente lunghi per la fissazione di nuovi appuntamenti, ciò comporta un evidente disagio per l'attività commerciale della società istante. Risulta altresì indispensabile che in presenza di casi ostativi l'operatore telefonico informi il cliente sullo stato della situazione e sulle

eventuali motivazioni del disservizio. Difatti l'informazione su eventuali difficoltà tecniche, con il conseguente dialogo che deve nascere tra le due parti, non è stata regolarmente erogata, o quanto meno non ne è stata provata la correttezza. La società istante contesta infatti anche l'ultima missiva TIM che definisce "l'Annullamento Richiesta di attivazione Linea Valore Fibra 100 su numero [REDACTED], disconoscendo completamente di aver ricevuto la seppur minima informazione sullo stato del disservizio. Tale circostanza non può che essere ammessa, visto che la convenuta non deposita alcun esito probante che la esoneri dalla negligenza circa l'assolvimento dei propri oneri informativi. Risulta oltremodo non provata la circostanza della impossibilità di attivare il servizio a causa di permessi, l'unico elemento che si riferisce a tale condizione è una schermata dove si legge della sospensione delle attività in quanto il sig. [REDACTED] sarebbe "presumibilmente in attesa del rilascio permessi per poter effettuare l'impianto". Al di là dell'indicazione della persona senza nemmeno l'indicazione del cognome e che non corrisponde al legale rappresentante, non può minimamente tenersi conto di un'inversione della responsabilità del disservizio sull'azienda per una condizione indicata in maniera così generica ed approssimativa. La necessità del rilascio di eventuali permessi ricadrebbe casomai sul gestore se si stesse trattando di impianti, scavi o tralicci da installare e non, come nel nostro caso, di un locale sito in un moderno centro commerciale che, seppure fosse sfornito di impiantistica connessa alla TIM, richiederebbe un intervento del gestore stesso per il superamento dell'impasse. Inoltre questa circostanza è una semplice congettura dei tecnici che redigono la relazione presente in schermata, nemmeno una dichiarazione convinta; pertanto non verificata e non può avere alcun rilievo probatorio. In merito alla eccezione di TIM sulla mancata presentazione di un provvedimento d'urgenza GU5, si fa presente che tale procedura, quantomeno per prassi del Corecom Campania, non è utilizzabile per le nuove attivazioni. In riferimento poi all'art. 4.2 delle Condizioni Generali di Abbonamento TIM: "Il Richiedente prende atto ed accetta che la fornitura del Servizio è subordinata ad un esame tecnico di fattibilità da parte di TIM. (...) In caso di esito negativo dell'esame tecnico di fattibilità, "il Servizio non sarà attivato", deve eccepirsi che nessun esame tecnico appare esser stato eseguito dai tecnici TIM, i quali hanno annullato l'ordine meramente in base alla ipotesi sopraindicata dei permessi da attendere. Ciò che si può dedurre alla luce delle difese dell'operatore, è una mera supposizione che vi siano stati degli impedimenti orari o di lavori magari da eseguire nel locale che abbiano impedito il perfezionarsi degli appuntamenti ma tutto ciò non rappresenta che congetture non provate. L'unico riferimento concreto è che la società cliente ha dimostrato, con la stipula contrattuale e le richieste di intervento, il proprio interesse alla attivazione del contratto. Non sono state depositate dall'operatore pec, richieste scritte o vocal order provenienti dal rappresentante della società istante che dimostrino una volontà contraria a quanto stipulato, o acclarino impedimenti. Va ulteriormente considerato che il servizio è ancora in pendenza di essere attivato e che 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 dei servizi di telefonia, 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 17/11/2024, 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 29/09/2025, 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 316 giorni, per un totale di 11.060,00 €. I punti 4) e 5) vengono assorbiti 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 11.060,00 (undicimilasessanta/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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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