AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 75/2026

[redacted] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/843088/2026)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 12/11/2026;

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 24/05/2026 acquisita con protocollo n. 0191161 del 24/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, sig. [redacted] titolare dell'utenza telefonica fissa n. [redacted] associata all'offerta TIM WiFi Casa FWA, comprendente il servizio di accesso a Internet e quello di telefonia vocale, ha lamentato l'interruzione dei predetti servizi, asseritamente verificatasi a decorrere dal 17 marzo 2026. In particolare, ha rappresentato che il disservizio avrebbe determinato l'impossibilità di utilizzare la connessione Internet e i

dispositivi ad essa collegati, nonché il servizio di telefonia vocale. L'istante ha riferito di aver segnalato il guasto già in data 17 marzo 2026 e di aver successivamente formalizzato le proprie contestazioni mediante PEC del 22 marzo 2026, con la quale ha denunciato l'interruzione del servizio Internet, richiesto il ripristino della connessione e il riconoscimento degli importi spettanti. Con ulteriore PEC del 24 marzo 2026, ha reiterato le proprie doglianze, denunciando espressamente l'interruzione dei servizi voce – per la prima volta - e dati. L'utente ha sostenuto che il disservizio si sia protratto sino al 24 maggio 2026, senza che l'operatore abbia tempestivamente provveduto alla risoluzione della problematica. Ha inoltre contestato la fatturazione dei corrispettivi relativi al periodo interessato dall'interruzione, chiedendo lo storno e/o il rimborso degli importi non dovuti, il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla disciplina regolamentare e il ristoro degli ulteriori pregiudizi lamentati. L'istante ha quantificato la propria richiesta economica in Euro 700,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A. non ha depositato memorie difensive né prodotto documentazione tecnica relativa alla gestione delle segnalazioni di guasto, agli interventi di riparazione, ai tempi di ripristino o all'effettiva erogazione dei servizi oggetto di contestazione. All'udienza del 28 settembre 2026 ha partecipato il solo operatore, senza rendere dichiarazioni, mentre l'istante non è comparso. La controversia viene pertanto definita sulla base della documentazione acquisita e delle risultanze istruttorie disponibili.

3. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui all'Allegato B alla delibera AGCOM n. 194/23/CONS. Le domande formulate dall'istante sono suscettibili di parziale accoglimento per le motivazioni di seguito esposte. - Sull'interruzione del servizio Internet la domanda relativa all'interruzione del servizio Internet merita accoglimento. Dalla documentazione depositata in atti emerge che l'istante ha trasmesso a TIM, in data 22 marzo 2026, un reclamo formale mediante posta elettronica certificata, denunciando l'interruzione del servizio Internet a decorrere dal 17 marzo 2026. La ricezione della comunicazione da parte dell'operatore risulta comprovata dalla relativa ricevuta di avvenuta consegna. Sebbene l'istante abbia dichiarato di aver effettuato una precedente segnalazione in data 17 marzo 2026, non risulta depositata autonoma documentazione attestante l'effettiva ricezione di tale segnalazione da parte dell'operatore. Pertanto, ai fini della determinazione del periodo indennizzabile, deve assumersi quale data iniziale il 22 marzo 2026, corrispondente alla prima contestazione documentalmente comprovata. In materia di responsabilità contrattuale, trova applicazione il principio consolidato secondo cui il creditore che lamenti l'inadempimento, una volta provata la fonte del proprio diritto, può limitarsi ad allegare l'inesatta esecuzione della prestazione, gravando sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento ovvero la non imputabilità dell'inadempimento. Tale principio è stato affermato dalla Corte di Cassazione, Sezioni

Unite, con Sentenza n. 13533 del 30 ottobre 2001, in applicazione degli articoli 1218 e 2697 c.c. Nel settore delle comunicazioni elettroniche, l'articolo 3, comma 4, della delibera AGCOM n. 179/03/CSP impone agli operatori di assicurare la regolare e continuativa erogazione dei servizi. In tale contesto, si richiama l'orientamento espresso dal CORECOM Lazio con Delibera n. 317/2023/CRL, nella quale è stato ribadito che, a fronte dell'allegazione dell'inadempimento da parte dell'utente, incombe sull'operatore l'onere di dimostrare l'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali ovvero la non imputabilità del disservizio. Analogo principio trova riscontro negli orientamenti dell'Autorità, tra cui le delibere AGCOM n. 142/10/CIR e n. 33/12/CIR, in materia di responsabilità dell'operatore per il malfunzionamento dei servizi. Nel caso di specie, TIM non ha prodotto elementi idonei a dimostrare il regolare funzionamento del servizio ovvero il suo ripristino in una data anteriore a quella considerata. Dalla documentazione depositata da parte ricorrente risulta, inoltre, che mediante SMS del 16 maggio 2026 la TIM ha comunicato all'istante il riconoscimento di un indennizzo di Euro 30,00 per ritardata riparazione del guasto. Tale comunicazione costituisce un elemento a sostegno dell'esistenza della problematica tecnica denunciata e del ritardo nella relativa gestione e il versamento dell'importo di Euro in favore dell'istante. Alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene pertanto di riconoscere il disservizio per il periodo compreso tra il 22 marzo 2026 e il 24 maggio 2026, data finale del periodo di disservizio. Ai sensi dell'articolo 6, comma 1, dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, per l'interruzione completa del servizio imputabile all'operatore è previsto un indennizzo ordinario pari a Euro 6,00 per ciascun giorno di interruzione. Considerato il periodo indennizzabile di 63 giorni, computato escludendo il giorno finale, l'importo spettante all'istante per l'interruzione del servizio Internet è determinato in Euro 378,00. - Sull'interruzione del servizio di telefonia vocale Merita accoglimento anche la domanda relativa all'interruzione del servizio di telefonia vocale. Dall'esame della documentazione contrattuale e contabile emerge che l'offerta TIM WiFi Casa FWA comprendeva anche la prestazione denominata "Chiamate illimitate", espressamente indicata nel dettaglio degli addebiti. La circostanza che tale prestazione non fosse assoggettata a un corrispettivo autonomo non ne esclude la distinta rilevanza contrattuale rispetto al servizio di accesso a Internet. La prima contestazione espressa relativa all'interruzione della telefonia vocale risulta contenuta nella PEC del 24 marzo 2026, con la quale l'istante ha denunciato l'isolamento totale della linea, sia per il servizio voce sia per quello dati. La ricezione della predetta comunicazione da parte di TIM risulta comprovata dalla relativa ricevuta di avvenuta consegna. L'operatore non ha prodotto documentazione tecnica idonea a dimostrare la regolare erogazione del servizio voce, né ha fornito elementi atti a individuare un'eventuale data di ripristino anteriore al 24 maggio 2026. L'articolo 6, comma 1, dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS commisura l'indennizzo per l'interruzione completa a ciascun servizio non accessorio. Sul punto, si richiama la delibera CORECOM Lazio n. 317/2023/CRL, che, in una controversia simile, ha riconosciuto l'autonoma indennizzabilità dei servizi voce e Internet, applicando il parametro giornaliero di euro 6,00 per ciascun servizio non accessorio interessato dall'interruzione. Nel caso di specie, il servizio di telefonia vocale costituisce una prestazione distinta rispetto all'accesso a Internet, sicché l'accertata interruzione di

entrambe le prestazioni giustifica il riconoscimento di due autonomi indennizzi. Alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene pertanto di riconoscere l'indennizzo per l'interruzione del servizio voce nel periodo compreso tra il 24 marzo 2026 e il 24 maggio 2026. Applicando l'importo giornaliero di Euro 6,00 previsto dall'articolo 6, comma 1, dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, l'indennizzo viene determinato in Euro 366,00. - Sull'indennizzo già riconosciuto dall'operatore Dalla documentazione depositata da parte istante si evince che la TIM, mediante SMS del 16 maggio 2026, ha informato l'istante dell'accoglimento della richiesta di indennizzo per ritardata riparazione del guasto, riconoscendo in suo favore l'importo di Euro 30,00. Ne consegue che, a fronte di indennizzi complessivamente quantificati in euro 744,00, l'importo residuo da corrispondere all'istante è determinato in Euro 714,00. - Sulla richiesta di storno e rimborso delle fatture La domanda relativa allo storno e/o al rimborso degli importi fatturati durante il periodo di disservizio merita parziale accoglimento. Dall'esame della documentazione contabile prodotta dall'istante emerge che le fatture emesse da TIM comprendono una pluralità di addebiti relativi a prestazioni contrattuali differenti. In particolare, le fatture relative ai mesi di marzo, aprile e maggio 2026 comprendono il canone dell'offerta TIM WiFi Casa FWA, le ricariche automatiche delle utenze mobili associate a TIM Unica, il servizio TIMVISION Family L e le rate relative all'apparato modem TIM HUB+. L'accertata interruzione dei servizi di accesso a Internet e di telefonia vocale giustifica il riconoscimento del diritto dell'utente allo storno e/o al rimborso dei corrispettivi riferibili alle prestazioni non regolarmente erogate. Sul punto, si richiama la delibera CORECOM Sicilia n. 17 dell'11 febbraio 2022, nella quale è stato affermato che, qualora l'operatore non dimostri di aver erogato il servizio in modo regolare e continuativo, l'inadempimento contrattuale accertato può comportare sia il riconoscimento dell'indennizzo regolamentare sia lo storno e/o il rimborso dei corrispettivi riferibili al periodo di mancata erogazione. La mera emissione della fattura non costituisce, infatti, prova sufficiente dell'effettiva e regolare erogazione delle prestazioni contrattuali. Non può, tuttavia, trovare accoglimento la richiesta di annullamento integrale delle fatture, atteso che le stesse comprendono ulteriori addebiti relativi a servizi distinti, per i quali non risultano acquisiti elementi sufficienti a dimostrarne la mancata erogazione ovvero la non debenza. Ai fini della quantificazione delle somme da stornare e/o rimborsare, devono pertanto essere considerati esclusivamente i canoni relativi all'offerta TIM WiFi Casa FWA, al netto degli sconti contrattualmente applicati. In coerenza con il periodo di interruzione del servizio Internet riconosciuto ai fini dell'indennizzo, il ricalcolo dei corrispettivi viene effettuato con riferimento al periodo compreso tra il 22 marzo 2026 e il 24 maggio 2026, per complessivi 63 giorni. Dall'esame delle fatture prodotte risultano i seguenti importi. Fattura n. RT [redacted] 91 del 16 marzo 2026 (fattura pagata) La fattura relativa al mese di marzo 2026 reca un canone per il servizio TIM WiFi Casa FWA pari a Euro 24,90, ridotto a Euro 19,90 per effetto dello sconto fisso-mobile di Euro 5,00. Considerato che il periodo di disservizio interessa 10 giorni del mese di marzo, dal 22 al 31 marzo 2026, la quota da stornare e/o rimborsare viene determinata proporzionalmente come segue: Euro 19,90 / 31 × 10 = Euro 6,42. Fattura n. RT [redacted] 57 del 22 aprile 2026 (fattura non pagata) La fattura relativa al mese di aprile 2026 reca un canone per il servizio TIM WiFi Casa FWA

pari a Euro 24,90, ridotto a Euro 19,90 per effetto dello sconto fisso-mobile di Euro 5,00. Poiché il disservizio ha interessato l'intero mese di aprile 2026, l'importo da stornare e/o rimborsare corrisponde all'intero canone mensile effettivamente applicato, pari a Euro 19,90. Fattura n. RT[redacted]13 del 16 maggio 2026 (fattura non pagata) La fattura relativa al mese di maggio 2026 reca un canone per il servizio TIM WiFi Casa FWA pari a Euro 27,89, ridotto a Euro 22,89 per effetto dello sconto fisso-mobile di Euro 5,00. Considerato che il periodo di disservizio interessa 23 giorni del mese di maggio, dal 01 al 23 maggio 2026, la quota da stornare e/o rimborsare viene determinata proporzionalmente come segue: Euro 22,89 / 31 × 23 = Euro 16,98. Pertanto, gli importi da stornare e/o rimborsare risultano ammontano ad un totale di Euro 43,30; - Sulla ritardata risposta al reclamo La domanda relativa alla mancata risposta ai reclami merita parziale accoglimento, nei termini di seguito precisati. Dalla documentazione acquisita risulta che l'istante ha trasmesso a TIM S.p.A. un primo reclamo mediante PEC del 22 marzo 2026, regolarmente ricevuto dall'operatore, con il quale ha denunciato l'interruzione del servizio Internet e richiesto il ripristino della connessione e il riconoscimento degli importi spettanti. Con successiva PEC del 24 marzo 2026, l'utente ha reiterato le proprie contestazioni, segnalando l'interruzione dei servizi voce e dati. Dalla documentazione emerge altresì che, mediante SMS del 16 maggio 2026, TIM ha comunicato all'istante l'accoglimento della richiesta di indennizzo per ritardata riparazione del guasto, riconoscendo l'importo di Euro 30,00. Si ritiene che tale comunicazione costituisca un riscontro espresso dell'operatore alla problematica oggetto delle precedenti contestazioni, potendo pertanto essere qualificata, ai fini della presente decisione, quale risposta al reclamo. Ne consegue che non può configurarsi una totale omissione di risposta, dovendosi piuttosto valutare il ritardo con il quale l'operatore ha fornito il proprio riscontro. In materia di risposta ai reclami, si richiama l'orientamento espresso dal CORECOM Campania nella determina relativa al procedimento GU14/730519/2025, secondo cui occorre verificare non soltanto l'avvenuta presentazione della contestazione e il decorso del termine previsto per il riscontro, ma anche l'eventuale esistenza di comportamenti dell'operatore idonei a costituire risposta alla specifica doglianza. Nel caso in esame, l'SMS del 16 maggio 2026, contenente l'accoglimento della richiesta di indennizzo per ritardata riparazione, viene considerato quale riscontro al reclamo, assumendo tale data come termine finale per la quantificazione dell'eventuale ritardo. Si richiama, inoltre, la delibera CORECOM Lazio n. 317/2023/CRL, che ha applicato l'articolo 12 dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, procedendo alla quantificazione dell'indennizzo sulla base del periodo di ritardo effettivamente accertato. In applicazione dell'articolo 12, comma 1, dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, che prevede un indennizzo di euro 2,50 per ogni giorno di ritardo nella risposta al reclamo e assumendo il termine di risposta di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi TIM, il periodo indennizzabile deve essere individuato dalla data del primo reclamo del 22 marzo 2026 alla data del riscontro mediante SMS del 16 maggio 2026, per complessivi 25 giorni. Pertanto, l'indennizzo spettante all'istante per ritardata risposta al reclamo viene determinato in Euro 62,50. - Sulle ulteriori richieste La richiesta di risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento in questa sede. La quantificazione e la liquidazione del danno

esulano dalle competenze dell'Autorità in sede di definizione delle controversie, nell'ambito della quale possono essere disposti, nei limiti previsti dalla disciplina applicabile, lo storno e il rimborso di somme non dovute, nonché gli indennizzi contrattuali o regolamentari spettanti. Resta salva la facoltà dell'istante di far valere nelle competenti sedi giurisdizionali eventuali ulteriori pretese risarcitorie. Ogni ulteriore richiesta deve intendersi assorbita.

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza presentata dal sig. [redacted] nei confronti di TIM S.p.A. e, per l'effetto, di ordinare all'operatore: a) di corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio di accesso a Internet, l'importo di Euro 378,00, riferito al periodo dal 22 marzo al 24 maggio 2026; b) di corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio di telefonia vocale, l'importo di Euro 366,00, riferito al periodo dal 24 marzo al 24 maggio 2026; c) di detrarre dagli indennizzi di cui alle precedenti lettere a) e b) l'importo di Euro 30,00, già riconosciuto da TIM per il medesimo disservizio e considerato corrisposto sulla base delle risultanze istruttorie; d) di corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, l'importo di Euro 62,50, determinato in ragione di 25 giorni di ritardo, decorrenti dalla scadenza del termine previsto per la risposta al reclamo del 22 marzo 2026 sino al riscontro fornito dall'operatore mediante SMS del 16 maggio 2026; e) di procedere allo storno e/o al rimborso, in favore dell'istante durante il periodo di disservizio accertato, relativo ai canoni del servizio TIM WiFi Casa FWA con il rimborso dell'importo di Euro 6,42 portato dalla fattura n. RT[redacted]91. Il tutto per un totale di euro 782,92 (settecentottantadue/92); f) di procedere allo storno di Euro 19,90 sulla fattura n. RT[redacted]57 e di Euro 16,98 sulla fattura n. RT [redacted]13 (fatture non pagate); Sono rigettate le ulteriori domande nei limiti e per le motivazioni esposte.

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.

Napoli, lì 12/11/2026

F.to
La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

F.to
La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

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