AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 85/2026

[redacted] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/859601/2026)

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 14/07/2026 acquisita con protocollo n. 0259934 del 14/07/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di un contratto privato per servizio di telefonia fissa n. [redacted] rappresenta testualmente:" Il sottoscritto [redacted] intestatario dell'utenza fissa [redacted] residente in Via [redacted] con la presente formula formale reclamo ai sensi della normativa vigente e delle Condizioni Generali di Contratto.

Da oltre 30 giorni la mia linea fissa risulta completamente inutilizzabile. Il guasto è stato tempestivamente segnalato al Servizio Clienti 187, ma, nonostante i ripetuti solleciti, ad oggi non è stato ancora risolto. Attualmente sono completamente privo dei servizi oggetto del contratto e, nello specifico: assenza totale della connessione Internet; impossibilità di utilizzare la linea dati; impossibilità di fruire del servizio TIMVISION, compreso nell'offerta commerciale; conseguente grave disagio personale e familiare. Ritengo assolutamente inaccettabile che, dopo oltre quindici giorni dalla prima segnalazione, TIM non abbia ancora ripristinato il servizio né fornito una data certa di risoluzione del guasto. Per tali motivi diffido TIM a provvedere all'immediato ripristino della linea e, contestualmente, CHIEDO lo storno integrale dei canoni relativi al periodo di mancata fruizione del servizio, con riconoscimento dei relativi indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi TIM e dalla regolamentazione AGCOM per l'interruzione del servizio; il rimborso/storno di tutti gli importi fatturati per servizi non usufruiti durante il periodo del disservizio, compreso il servizio TIMVISION, rimasto totalmente inutilizzabile per assenza della connessione Internet; la cessazione definitiva dell'invio della fattura cartacea, ormai del tutto inutile, con contestuale attivazione della sola fatturazione elettronica/online; lo storno permanente dell'addebito mensile relativo alla copia cartacea della fattura, trattandosi di un costo che non intendo più sostenere e del quale chiedo l'immediata eliminazione; lo storno dell'insoluto di euro 80,00, generato a seguito della restituzione del modem. Preciso che tale importo risulta del tutto ingiustificato, atteso che il modem è stato restituito e che, in ogni caso, sono successivamente rientrato in TIM quale cliente, circostanza che rende ancora più irragionevole il mantenimento di tale addebito". Chiedeva pertanto: € 80.00 con sconto in fattura.

2. La posizione dell'operatore

In prima istanza, TIM S.p.A. comunicava la propria mancata adesione alla procedura conciliativa, rappresentando che, in relazione al medesimo oggetto del contendere, risultava pendente un reclamo presso le competenti strutture di Customer Care (prot. n. 9-797245054778), per il quale non era ancora decorso il termine di trenta giorni previsto dalle condizioni generali di contratto per la relativa definizione. In ragione di ciò, l'operatore precisava che, qualora il cliente non si fosse ritenuto soddisfatto dell'esito del reclamo, avrebbe potuto successivamente instaurare una nuova procedura conciliativa. In seconda istanza , l'operatore non depositava alcuna memoria difensiva né produceva ulteriore documentazione a sostegno delle proprie deduzioni. Inoltre, non compariva all'udienza fissata per la trattazione della controversia, rinunciando di fatto a partecipare al contraddittorio e a fornire eventuali chiarimenti in ordine alla vicenda oggetto di causa

3. Motivazione della decisione

Si rileva preliminarmente che, all'udienza del 4 novembre 2026, regolarmente convocata per la trattazione della controversia, nessuna delle parti compariva. Tale circostanza ha impedito l'acquisizione di ulteriori chiarimenti e contributi istruttori; pertanto, la presente controversia deve essere definita sulla base della documentazione

ritualmente acquisita al fascicolo, in conformità ai principi che regolano il procedimento di definizione delle controversie dinanzi all'Autorità. Nel merito, l'istanza non può trovare accoglimento per difetto di prova. Parte istante, infatti, non ha fornito elementi idonei a dimostrare la fondatezza delle domande formulate, né ha prodotto documentazione atta a comprovare i fatti posti a fondamento delle proprie pretese. In particolare, l'istante non ha depositato memorie integrative né ulteriori elementi istruttori a supporto delle allegazioni contenute nell'istanza introduttiva, con la conseguenza che le doglianze prospettate sono rimaste prive di adeguato riscontro probatorio, attestandosi sul piano meramente assertivo. Secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, il riconoscimento delle pretese avanzate dall'utente presuppone l'assolvimento dell'onere di allegazione e prova dei fatti costitutivi del diritto azionato. In applicazione del principio generale di cui all'art. 2697 c.c., incombe infatti sulla parte che agisce l'onere di fornire elementi sufficienti a dimostrare la fondatezza delle proprie richieste, non potendo il decisore sopperire alle carenze istruttorie mediante valutazioni presuntive o affermazioni non adeguatamente supportate da riscontri documentali. Nel caso di specie, le risultanze istruttorie non consentono di ritenere dimostrati i fatti posti a fondamento delle domande formulate. La documentazione versata agli atti si rivela insufficiente a comprovare le violazioni lamentate e, conseguentemente, a giustificare l'accoglimento delle richieste avanzate dall'istante. Alla luce delle considerazioni che precedono, deve concludersi che la parte istante non ha assolto all'onere probatorio su di essa gravante; ne consegue che l'istanza deve essere rigettata, non essendo emersi elementi sufficienti a comprovarne la fondatezza.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'istante [redacted] del 14/07/2026, 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.

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