

DELIBERA N. 9/2026

**XXXXX XXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/786430/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 10/02/2026;

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 la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore della Sezione “Corecom Puglia” alla Dott.ssa Angelica Brandi; 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 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 24/10/2025 acquisita con protocollo n. 0269243 del 24/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto per servizi di telefonia fissa e internet di tipo affari, rappresenta: «A partire dal mese di settembre 2024 l'istante rilevava il malfunzionamento della linea, relativo alla ridetta utenza: nello specifico l'istante rilevava che la linea ed il servizio internet erano continuamente malfunzionanti. Nonostante numerosi reclami telefonici, l'utente non riceveva tuttavia alcun riscontro. In data 25.10.2024 parte istante, stanco della situazione, inoltrava formale missiva scritta, con la quale l'utente richiedeva la cessazione del contratto TIM, relativo alla predetta utenza, oltre agli indennizzi previsti per legge. Dopo vari solleciti, la linea TIM, relativa alla predetta utenza, veniva disattivata nel mese di gennaio 2025, con un ritardo di quasi tre mesi rispetto alle tempistiche previste per legge. Successivamente nel mese di gennaio 2025 l'utente comunicava telefonicamente alla società TIM di aver cessato la predetta utenza. Nel mese di marzo 2025 parte istante tuttavia continuava a ricevere bollette TIM, contenente il costo del modem e i consumi. Sempre a partire dal mese di marzo 2025 l'utente contestava telefonicamente alla società convenuta l'emissione delle fatture, in quanto illegittime, e ne richiedeva lo storno, oltre agli indennizzi previsti per legge. Nonostante vari reclami telefonici e scritti (al riguardo si allega reclamo PEC del 12.06.2025 con ricevuta di consegna) che si sono susseguiti, l'utente non ha ancora tuttavia ottenuto ad oggi alcun riscontro in ordine alle su descritte doglianze sollevate. L'utente riceveva comunicazione telefonica, con la quale la società TIM richiedeva il pagamento dell'importo di € 200,00, a titolo di costi recesso. Nonostante i vari reclami telefonici e scritti diretti a contestare il ridotto importo per i suesposti motivi, parte istante non otteneva alcun riscontro». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) 1) la sospensione temporanea della riscossione del pagamento di tutta la debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società TIM, fino alla conclusione della definizione della ridetta controversia; II) lo storno integrale di tutta la debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società TIM; III) l'importo di euro 1.500,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; IV) l'importo di euro 500,00, a titolo di spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «La società TIM S.p.A., in qualità di parte resistente, contesta integralmente le richieste avanzate dall'istante, in quanto prive di fondamento giuridico e fattuale. La ricostruzione dei fatti operata dall'istante non corrisponde alla realtà amministrativa e tecnica della linea oggetto di controversia, né trova riscontro nella documentazione agli atti. La linea n. 08xxxxxx46 risulta attivata il 17 ottobre 2020 e cessata per morosità il 18 gennaio 2024. Alla data della cessazione era presente un debito complessivo pari a € 738,04, originato a partire dalla

fattura n. 8S00025395 di febbraio 2022 (cfr. all. 1 – estratto conto). Si evidenzia, inoltre, che la società convenuta aveva già comunicato la risoluzione contrattuale con PEC inviata in novembre 2023, debitamente documentata e prodotta in allegato (cfr. all. 2-2.1-2.2 – PEC di risoluzione contrattuale). Tale comunicazione conferma la regolarità della procedura di cessazione e rende infondate le doglianze dell'istante circa presunte richieste di cessazione successive. Con riferimento ai presunti malfunzionamenti della linea a partire da settembre 2024, occorre ribadire che la stessa risultava già cessata per morosità dal gennaio 2024. Ne consegue che le doglianze dell'istante relative a disservizi successivi e la richiesta di cessazione del contratto in ottobre 2024 sono prive di fondamento, poiché la linea era già cessata da diversi mesi e non poteva generare alcun servizio né alcun disservizio. Appare evidente, inoltre, che l'istante non ha assolto all'onere di allegazione di documenti idonei a comprovare i fatti e le circostanze dedotte nel formulario. La giurisprudenza amministrativa ha più volte chiarito che l'onere della prova circa l'esistenza di un disservizio grava sull'utente. In tal senso, si richiama TAR Lazio, sez. III, sent. n. 9782/2019, che ha ribadito come “la mera allegazione di disservizi non accompagnata da idonea documentazione probatoria non può giustificare l'erogazione di indennizzi”. Analogamente, il Consiglio di Stato, sez. VI, sent. n. 4321/2021, ha confermato che “l'indennizzo automatico previsto dalle delibere AGCOM presuppone la dimostrazione di un effettivo disservizio imputabile all'operatore”. Quanto ai reclami, l'istante richiama una PEC del 13 giugno 2025, nella quale si menzionava una presunta richiesta di cessazione del contratto in ottobre 2024, mai prodotta e comunque irrilevante, poiché la linea era già cessata per morosità il 18 gennaio 2024 a seguito della comunicazione di risoluzione contrattuale inviata da TIM in novembre 2023. La stessa PEC conteneva una proposta di saldo e stralcio della morosità, priva di fondamento, trattandosi di importi derivanti da fatture risalenti al 2022, regolarmente emesse e di cui l'utente ha piena evidenza anche nel proprio cassetto fiscale. Successivamente, con la PEC dell'avvocato dell'istante del 27 settembre 2025, è stata avviata la procedura di prima istanza, conclusasi il 15 ottobre 2025 con mancato accordo. Ne consegue che la pratica è stata gestita correttamente secondo le modalità previste dalla Carta dei Servizi TIM e dalla normativa vigente, e che le doglianze dell'istante risultano prive di fondamento. Le richieste dell'istante devono pertanto essere rigettate. La sospensione della riscossione della debitoria non è ammissibile, poiché la stessa è regolare e riferita a fatture emesse prima della cessazione per morosità. Lo storno integrale della debitoria è privo di fondamento, trattandosi di importi legittimamente dovuti per servizi regolarmente erogati. Gli indennizzi richiesti per € 1.500,00 non sono dovuti, non essendo stati riscontrati disservizi nel periodo contestato né ritardi imputabili a TIM. Parimenti, la richiesta di riconoscimento di spese di procedura per € 500,00 non può essere accolta, poiché nei procedimenti amministrativi di definizione delle controversie dinanzi al Corecom non è prevista la liquidazione di spese legali o di procedura, trattandosi di un procedimento gratuito e semplificato disciplinato dal Regolamento AGCOM n. 353/19/CONS. Alla luce di quanto esposto, attesa la corretta operatività della società convenuta e l'assenza di elementi probatori a sostegno delle doglianze dell'istante, la presente istanza risulta infondata e non merita accoglimento».

3. Motivazione della decisione

L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I) è inammissibile, in quanto non rientrante nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento, ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A, deliberazione Agcom 203/18/CONS). La domanda sub II), di storno integrale del debito ad oggi esistente, non può trovare accoglimento. L'istante, infatti, non individua le ragioni a supporto della richiesta di storno, limitandosi ad affermare di aver ricevuto fatturazioni anche successivamente alla cessazione del rapporto, circostanza di per sé non significativa, ben potendo i costi contenuti in tali fatturazioni rimontare a spese precedentemente non saldate. L'utente, inoltre, non allega fatture, né reclami avverso le somme addebitate, né procede a una quantificazione precisa delle somme assunte come illegittime. In tale quadro probatorio, si rende necessario dare applicazione al principio secondo cui «Allorquando l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né all'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze e nulla è prodotto in replica all'eccezione sollevata dall'operatore, deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza medesima e, pertanto, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento» (cfr. Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR). Parimenti non può trovare accoglimento la domanda sub III), di "indennizzi previsti per legge". La domanda è genericamente formulata. Nella descrizione in fatto emergono due doglianze di fondo: l'illegittima fatturazione e non meglio specificati malfunzionamenti, risalenti al settembre 2024. Relativamente alla prima doglianza, nessun indennizzo è riconoscibile, per le ragioni già esposte nell'esaminare la domanda sub II) ed integralmente richiamate. Relativamente ai presunti malfunzionamenti (che sarebbero peraltro avvenuti in un momento in cui, come documentato dalla parte convenuta, il rapporto era già cessato), occorre osservare che il primo reclamo in atti in cui la questione è sollevata reca data 27 settembre 2025. Anche per tale doglianza deve essere, dunque, esclusa la possibilità del riconoscimento di un indennizzo, e ciò in ragione di quanto previsto dall'art. 14, co. 4, del Regolamento indennizzi, che recita: «Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte». La domanda sub IV), di spese di procedura, infine, non può trovare accoglimento, in ragione dell'esito dell'istruttoria, del carattere gratuito del procedimento e dell'assenza in atti di particolari spese documentate.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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.

Bari, 10 febbraio 2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo