

DELIBERA N. 30/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/814556/2026)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 17/06/2026;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 18/02/2026 acquisita con protocollo n. 00XXX0 del 18/02/2026;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile di Settore, Dott.ssa Caterina Brancaleoni;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 17/06/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 04/02/2026, l'istante ha presentato il 18/02/2026 istanza di definizione nei confronti di TIM, d'ora in poi TIM, lamentando quanto segue.

“Mancato funzionamento del servizio PEC a pagamento associato alla linea mobile nr. XXXXXX.

Dopo l'udienza di Conciliazione in cui l'Operatore ammetteva il malfunzionamento nella data segnalata quest'ultimo si dichiarava NON disposto ad erogare il risarcimento per il malfunzionamento del servizio a pagamento in quanto dopo alcuni giorni aveva ripreso a funzionare.

Si confermano pertanto le richieste già presentate in Istanza di Conciliazione sia per il malfunzionamento della piattaforma TIMPEC trust technologies che per la mancata assistenza ricevuta dal Servizio Clienti dedicato alla casella di posta elettronica certificata.”

Ciò premesso, l'istante chiede “150 € per mancata assistenza ricevuta in data 17.11.2025 ed impossibilità a rispondere a bando della Regione Emilia-Romagna per l'Azienda AUSL della Romagna che richiedeva una risposta obbligatoria in partenza

dall'indirizzo PEC fornito nel bando che in questo caso era quello TIM, registrato nel database dell'AUSL.”

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 30/03/2026, TIM chiede il rigetto integrale delle domande avversarie evidenziando quanto segue.

“Dall'istruttoria eseguita da TIM è emerso che la linea XXXXXX è attiva dal 2008 e su tale utenza è attiva dal 19.01.2021 l'offerta ODU3Y – TIM PEC che permette di inviare mail certificate e con un valore legale, direttamente dallo smartphone o da web.

L'offerta ha un costo di 0,99 centesimi di euro mensili e prevede:

- Dimensione casella individuale di 2 GB
- Notifica ricezione mail PEC tramite SMS e/o posta elettronica ordinaria
- Dimensione max messaggio 100 MB
- Antivirus e Antispam
- Ricevute avvenuta/mancata consegna
- Configurazione inoltra messaggi in arrivo anche verso caselle non PEC
- Numero massimo di destinatari del messaggio 1000
- Conformità alla normativa vigente e regole tecniche AgID

Nello specifico però per l'utenza in oggetto il costo dell'offerta ODU3Y – TIM PEC sembra che non venga neppure addebitato (segue schermata).

Dalla verifica effettuata sui sistemi Tim non risultano segnalazioni relative a mancato accesso alla casella TIM PEC nel periodo 10-17.11.2025 né precedenti né successive.

Anzi, interrogato da TIM dopo la ricezione del Gu5, il settore trust che gestisce il servizio TIM PEC ha così risposto:

“dalle nostre verifiche la casella risulta attiva anche lato Trust. Inoltre le e-mail con le OTP vengono inviate regolarmente. Risultano accessi alla casella nel periodo indicato (10-25 novembre 2025), e risultano anche accessi più recenti, gli ultimi dei quali in data 20/01/2026 effettuato da webmail, e in data 25/01/2026 da App.”

Alla luce di quanto esposto si conferma pertanto la correttezza dell'operato di TIM e che, per le ragioni sopra esposte, alcuna somma è dovuta all'utente né a titolo di rimborso/storno o indennizzo.”

3. La replica dell'istante

L'istante, in data 01/04/2026, replica come segue alla memoria depositata dall'operatore.

“Contrariamente a quanto affermato dall'Operatore TIM sono a segnalare che il contatto con l'Assistenza al Numero Verde di supporto TIMPEC 800-287-524 è avvenuto in data 17.11.2025 per l'esattezza alle h. 17:44 quando l'operatore CXXX5 ha risposto alla chiamata senza fornire utili soluzioni al fine della risoluzione della problematica riscontrata.

Si confermano pertanto le richieste avanzate.

Resto a disposizione per approfondimenti sulla durata e il contenuto della chiamata.”

In data 05/05/2026, replica ulteriormente all'operatore, depositando altresì nuova documentazione (doc. “Addebito per il servizio TIMPEC per il mese di Marzo 2026”, doc “Addebito per il servizio TIMPEC per il mese di Aprile 2026”, doc. “Addebito per il servizio TIMPEC per il mese di Maggio 2026”).

Peraltro, sia la replica sia la documentazione risultano tardive, non potendo, pertanto, essere valutate in questa sede (v. art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, ai sensi del quale “Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica.”).

Diversamente, mentre l'istante si gioverebbe di due momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza e in sede di replica), l'operatore si potrebbe avvalere della sola fase di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta di parte istante non può trovare accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Innanzitutto, si evidenzia che la “mancata assistenza ricevuta ... e l’impossibilità a rispondere a bando ...” non rappresentano situazioni di disservizio riconducibili, anche solo in via analogica, alle fattispecie espressamente previste come indennizzabili dall’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”).

Deve poi rilevarsi come dell’asserito mancato funzionamento del servizio PEC a pagamento associato alla linea mobile nr. XXXXXXXX (da cui le richieste avanzate) l’istante, in realtà, non fornisca agli atti alcuna prova, limitandosi a richiamare gli estremi di una segnalazione asseritamente effettuata al call center di TIM in data 17/11/2025 (codice dell’operatore: CXXX5), impossibile peraltro, com’è evidente, da potere riferire con certezza al disservizio de quo (ciò, anche alla luce di quanto affermato in memoria dall’operatore, ovvero che “Dalla verifica effettuata sui sistemi Tim non risultano segnalazioni relative a mancato accesso alla casella TIM PEC nel periodo 10-17.11.2025 né precedenti né successive”).

Ebbene, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate.

Infatti, in assenza di riferimenti dettagliati, l’impossibilità di accertare l’“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del disservizio non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine a quanto richiesto.

Si richiama, a tal riguardo, l’orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui

“l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno l’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”,

da cui discende che

“la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 19/22).

Tutto ciò premesso, la richiesta avanzata dall’istante viene, dunque, respinta.

Per questi motivi il Corecom all’unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 17/06/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca