

**DELIBERA N. 33/2025**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / TIM XXX**

**(GU14/760308/2025)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 13/11/2025;

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 23/06/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 23/06/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Settore, dott. Gino Passarini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 13/11/2025;

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 24/03/2025, l'istante, tramite legale di fiducia, ha presentato istanza di definizione in data 23/06/2025 nei confronti di TIM XXX, d'ora in poi TIM, dichiarando quanto segue.

“In data 31/10/2024 l'istante subì l'interruzione dei servizi sulla propria linea e lo segnalò tempestivamente all'operatore.

Nonostante le segnalazioni il problema non rientrava e così in data 27/11/2024 depositò GU5 e il 4/12/2024 venne emesso provvedimento temporaneo.

Nonostante ciò la linea venne riattivata solo in data 15.1.2025 e da Fastweb”.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

a) Indennizzo per interruzione linea voce e dati fibra business dal 31/10/2024 al 15/1/2025 euro 2128;

b) Storno e rimborso canoni addebitati durante interruzione;

c) Penale ai sensi dell'art. 1 comma 292, della L. 160/2019.

## **2. La posizione dell'operatore**

Costituitosi con memoria del 02/09/2025, l'operatore ha chiesto il rigetto delle istanze di parte attrice, precisando quanto segue.

“Dall'istruttoria eseguita da TIM è emerso che la segnalazione del 31/10/24 aperta dall'utente per mancata navigazione è stata chiusa in data 15/11/24 per linea non migliorabile (basso isolamento grave).

In data 25/11/24 l'istante ha aperto una nuova segnalazione chiusa sempre per il medesimo motivo della precedente e l'utente è stato invitato a valutare una nuova offerta commerciale.

In data 26/11/24 Tim ha emesso un ordinativo di trasformazione della linea da FTTCab a FTTH 1gb aree bianche.

Il predetto ordinativo è stato sospeso più volte con la causale 'Infrastruttura Cliente non idonea o ostruita, fino all'annullamento del 25/12/24 per linea ormai migrata a OLO.

Come emerge anche dalla fattura di chiusura che si allega, infatti, la linea in oggetto è migrata ad altro operatore in data 25/12/2024 e, pertanto, nella denegata ipotesi in cui dovesse essere riconosciuto un indennizzo in favore dell'utente, occorrerebbe tener conto di tale data e non di quella indicata da controparte nel presente Gu14.

Attualmente c'è un insoluto pari ad € 1076,08”.

## **3. La replica dell'istante**

In data 25/09/2025, l'istante ha replicato alle memorie dell'operatore, come nel seguito riportato.

“Si evidenzia che Tim, a sostegno della propria tesi e della correttezza del proprio operato, non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito al disservizio relativo all'utenza n. XXXXXX.

In particolare, in opposizione a quanto falsamente asserito dall'operatore in riferimento alla lavorazione delle segnalazioni, si eccepisce che non sono sufficienti per l'operatore le 'date di chiusura della segnalazione' per dimostrare di avere risolto il disservizio.

Tali date di chiusura sono, infatti, unilateralmente indicate dall'operatore e non dimostrano alcunché, se non che l'operatore a partire da quella data si è disinteressato della problematica segnalata, non premurandosi di accertare che il disservizio segnalato dall'istante sia stato effettivamente risolto.

L'operatore, infatti, non permette all'utente in alcuna maniera di contestare la 'chiusura' della segnalazione o di impedire tale chiusura, né tramite call center, né, tantomeno, tramite canale virtuale.

In altre parole l'utente deve solo subire le decisioni dell'operatore che, a suo insindacabile giudizio, dichiara risolto o meno il disservizio.

Per il principio di affidamento e di buona fede, in realtà, sarebbe più che sufficiente una sola segnalazione di disservizio da parte dell'istante sino alla risoluzione dello stesso, incombendo in capo all'operatore l'onere di dimostrare di avere risolto la problematica segnalata.

La chiusura unilaterale della segnalazione, tra l'altro, non viene neanche comunicata!

Il perché di tale scorretto contegno dell'operatore è presto detto: chiudere le segnalazioni entro le tempistiche contrattuali a prescindere dalla effettiva risoluzione del problema, per garantire i propri SLA (services level agreement), tentando così di andare esenti alle responsabilità esterne ed interne all'azienda stessa!

L'operatore, invece, ricevuta una segnalazione, avrebbe l'onere di verificare il corretto funzionamento dei servizi, conservare e produrre il rapporto dell'intervento tecnico effettuato, firmato dal tecnico che è intervenuto, nonché dimostrare con le prove di traffico, il corretto espletamento dell'intervento tecnico effettuato.

Nel caso concreto Tim non allega alcunché!

Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Si contestano, inoltre, gli importi addebitati dal 31.10.2024 al 15.1.2025 in quanto, in assenza di alcuna controprestazione e/o servizio erogato, tali somme non sono dovute ed andranno rimborsate e/o stornate integralmente.

Si evidenzia, infatti, come da orientamento costante dell'Agcom (si veda ad esempio delibera n 38/22/CIR)

"...il contratto avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici è un contratto di somministrazione a carattere continuativo a prestazioni corrispettive, per cui il diritto a pretendere la controprestazione del pagamento del prezzo da parte dell'utente presuppone la regolare fornitura del servizio. Infatti, essendo ormai pacifico che, in caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso, nel caso di specie, a fronte della pretesa economica avanzata, xxx S.p.A. ha omesso di dimostrare la regolare erogazione dei servizi di competenza nel periodo circoscritto dall'istante. Pertanto, l'operatore è tenuto a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi emessi in riferimento al periodo di disservizio, come individuato dall'utente, non avendo dimostrato la legittimità di tali importi fatturati."

Si ribadisce, pertanto, l'illegittimità dell'operato di Tim e delle somme fatturate e conseguentemente, si insiste con le richieste indicate nell'istanza introduttiva del procedimento, nonché con l'applicazione della penale di cui all'art. 1 comma 292, della L. 160/2019 in favore dell'istante.

Si sottolinea, inoltre, che la linea è stata, nel periodo indicato, completamente interrotta con responsabilità del tutto ascrivibile all'operatore.

Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente".

#### **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante, trattabili, congiuntamente, vengono accolte parzialmente come nel seguito.

L'istante lamenta malfunzionamenti, alle linee voce e dati, risolti solo con il passaggio ad altro operatore.

Per questi motivi, chiede indennizzi, storni e rimborsi.

Dalla documentazione prodotta dall'istante risulta come il disservizio n. XXXXXX risultava ancora irrisolto alla data del 14 novembre 2024 nonostante le previsioni iniziali ne indicassero la chiusura entro il 2 novembre, mentre per il disservizio n. XXXXXX il termine di risoluzione era previsto per il 19 novembre 2024.

Risulta, inoltre, alla data del 27 novembre 2024, la richiesta di adozione di un provvedimento d'urgenza all'intestato Corecom in forza della quale si disponeva la riattivazione dei servizi, da effettuarsi entro il successivo 12 dicembre.

A fronte di ciò, l'operatore ha eccepito che la segnalazione del 31 ottobre aperta per "mancata navigazione" è stata chiusa in data 15 novembre per "linea non migliorabile (basso isolamento grave)", che in data 25 novembre l'istante ha aperto nuova segnalazione, chiusa per lo stesso motivo della precedente, e che l'utente, infine, è stato invitato a valutare una nuova offerta commerciale.

In data 26 novembre TIM ha emesso un ordinativo di trasformazione della linea "da FTTCab a FTTh 1gb aree bianche", ordinativo sospeso più volte per infrastruttura cliente non idonea o ostruita e poi annullato per migrazione ad OLO in data 25 dicembre.

Relativamente a tale fattispecie, è da osservare che, qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio, l'operatore, per andare esente da responsabilità, è tenuto a fornire la prova, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile.

In mancanza, l'istante ha diritto all'indennizzo per il periodo interessato dal disservizio, nonché allo storno/rimborso degli addebiti riferiti ai servizi non forniti.

Considerata l'assenza di elementi idonei a dimostrare che il passaggio ad altro operatore sarebbe avvenuto, come riportato da TIM ed indicato nella propria fattura prodotta a fascicolo, il 25 dicembre, anziché nella data indicata dall'utente, quest'ultimo avrà diritto ad essere indennizzato nella misura richiesta nell'istanza GU14.

Difatti, non risulta assolto l'onere che grava in capo all'operatore di provare l'esattezza dei dati posti a base della fatturazione emessa.

Si rammenta come, in via generale e secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass., sent. n. 947/2006), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della

somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile, diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Oltre a ciò, è da aggiungere la mancanza a fascicolo di ulteriori evidenze probanti e circostanziate tali da rendere condivisibili le dichiarazioni dell'operatore.

Per questi motivi, considerando che tra il 31 ottobre 2024 ed il 15 gennaio 2025 intercorrono 76 giorni, l'istante avrà diritto, ai sensi degli artt. 6, comma 1, e 13, commi 2 e 3, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, agli importi di euro 912,00 per il servizio voce (euro 6,00 x 76 gg. x 2 in quanto utenza affari) e di euro 1.216,00 per il servizio dati (euro 6,00 + 1/3 in quanto banda ultra-larga x 76 gg. x 2 in quanto utenza affari).

Sull'importo complessivo di euro 2.128,00 (912,00 + 1.216,00), l'operatore corrisponderà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

L'istante avrà diritto, inoltre, allo storno/rimborso dei canoni relativi al periodo 31 ottobre-15 gennaio 2025.

Viene invece respinta la richiesta di "penale ai sensi dell'art. 1 comma 292, della L. 160/2019" sul presupposto che la predetta norma fa riferimento ai casi in cui siano emesse fatture a debito in relazione alle quali sia accertata l'illegittimità della condotta del gestore per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti.

Nel caso di specie, non si controverte di errate fatturazioni per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, bensì di fatturazione emessa in costanza di disservizio occorso sulla linea, pertanto estraneo alla predetta previsione normativa (conforme, delibera Agcom 319/20/CIR).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

## **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni in premessa.

2. TIM XXX è tenuta a:

I. liquidare all'istante, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza, l'importo di euro 2.128,00 (duemilacentotto/00) ai sensi degli artt. 6, comma 1, e 13, commi 2 e 3, dell'allegato A alla delibera 347 CONS;

II. stornare/rimborsare i canoni relativi al periodo 31 ottobre 2024 - 15 gennaio 2025.

3. TIM XXX è tenuta inoltre ad ottemperare alla presente delibera dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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.

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, 13/11/2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca