AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 60/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/863846/2026)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 18/11/2026;

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*", 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 legislativa 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 24/07/2026 acquisita con protocollo n. XXX del 24/07/2026;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 18/11/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di TIM XXX, di seguito TIM, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 24/07/2026; l'udienza di conciliazione, convocata per il giorno 20/07/2026, non si è svolta per mancata adesione di TIM), quanto segue.

"NELL'ESTATE DEL 2024 MI E' STATA PROPOSTA UNA SOLUZIONE DI RETE FISSA CON TECNOLOGIA FWA PER L'INDIRIZZO DI VIA XXX A SAN XXX.

LA LINEA ERA NECESSARIA PERCHE' IN FAMIGLIA FREQUENTIAMO UNIVERSITA', FACCIAMO DELLE CALL, ABBIAMO BISOGNO DI COLLEGARE LA TV, ECC..

FIN DALL'INIZIO, LA RETE NON E' MAI FUNZIONATA, COSI' ABBIAMO INIZIATO A TELEFONARE AL SERVIZIO CLIENTI PER CHIEDERE UNA SOLUZIONE.

MI VENIVA GARANTITO UN INTERVENTO, UN RICONTATTO, UN APPROFONDIMENTO TANTO CHE, NELLA SPERANZA DI UNA RISOLUZIONE, PER BEN SEI MESI HO CONTINUATO A LASCIARE ATTIVO L'ADDEBITO IN CONTO.

IN SOSTANZA, TIM CONTINUAVA A PRELEVARE UN CANONE MENSILE PER UN SERVIZIO MAI FUNZIONANTE, MAI FRUITO E PER IL QUALE NON VENIVA FATTO NULLA AI FINI DI RENDERLO FUNZIONANTE.

DOPO INFINITE TELEFONATE AL SERVIZIO CLIENTI, HO INTERROTTO L'ADDEBITO IN CONTO E ATTIVATO UNA LINEA CON ALTRO OPERATORE CHE MI CONSENTE DI UTILIZZARE UN SERVIZIO ECCELLENTE.

HO CONTINUATO A CHIEDERE A TIM ALMENO DI INTERROMPERE GLI ADDEBITI ED IL CORSO DEL CONTRATTO, MA QUESTI, INVECE DI VENIRMI INCONTRO RISOLVENDO IL RAPPORTO DAL QUALE HO AVUTO SOLO DISAGI, HA CONTINUATO AD EMETTERE FATTURE, A PRETENDERE PAGAMENTI E, ADDIRITTURA, A MINACCIARE AZIONI GIUDIZIALI TRAMITE SOCIETA' DI RECUPERO CREDITO."

Ciò premesso, l'istante richiede:

1) RIMBORSO DI QUANTO PAGATO DALL'INIZIO DEL CONTRATTO NON AVENDO MAI POTUTO UTILIZZARE UN SERVIZIO NON FUNZIONANTE.

2) ESENZIONE DA QUALUNQUE COSTO PER RECESSO / PENALE, VISTO CHE IL PASSAGGIO AD ALTRO OPERATORE ERA DIVENUTA L'UNICA MODALITA' PER INTERROMPERE L'ATTEGGIAMENTO SCORRETTO CHE TIM HA CONTINUATO A PERPETRARE E IL CONSEGUENTE GRAVE DISAGIO DERIVANTE DALL'ASSENZA DEL SERVIZIO.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 925.

2. La posizione dell'operatore

TIM, con nota depositata in Piattaforma ConciliaWeb in data 07/09/2026, comunicava di non aderire all'udienza di discussione fissata per il giorno 11/11/2026, né ha presentato memoria difensiva e/o allegato documentazione ex art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS ("Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale").

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria condotta, l'istanza deve essere integralmente rigettata in quanto l'istante non risulta avere minimamente assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., che, assurgendo alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante.

Invero, 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, in merito, 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).

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, 18/11/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca