

DELIBERA N. 13 - 2026

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/582152/2023)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del venticinque marzo 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 Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”* e s.m.i.;

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA l'istanza di XXX del 26/01/2023 acquisita con protocollo n. 0022071 del 26/01/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte ricorrente ha rappresentato nel formulario introduttivo: "L'istante, titolare di un contratto Tim Business per la numerazione XXX, ricevette in azienda, il 18 Febbraio 2017, un agente di nome ***. Questi propose un contratto economicamente più vantaggioso di quello in essere ed il passaggio della linea adsl da 7 a 20 mega, con sostituzione del modem, ma con mantenimento del proprio numero (XXX) che risultava dal contenuto del contratto (vedi allegato). L'utente però, non ha mai ricevuto il modem necessario per poter usufruire del nuovo contratto e della nuova tecnologia. Era inoltre stato introdotto in fattura un nuovo contratto con numero XXX, mai attivato in quanto sempre utilizzato il numero storico. Pertanto, ha continuato a corrispondere le fatture relative al precedente contratto fino alla successiva migrazione in Fastweb. Il nuovo contratto stipulato con l'agente, invece, relativo alla numerazione XXX, è stato oggetto di autonoma fatturazione con importi spropositati rispetto a quelli pattuiti, fino ad arrivare a fatture dell'importo di circa € 800,00. L'utente ha saldato le prime fatture e reclamato ripetutamente l'impossibilità di usufruire del servizio per la mancata consegna del modem. Il primo reclamo fu del 14.4.2017 e il 28.8.2017 inviò disconoscimento della linea XXX. Tim non ha mai provveduto in tal senso e ha ceduto il presunto credito ad una Società terza che ne rivendica il pagamento". A fronte di quanto sopra, sono state avanzate le seguenti richieste: "1) Storno integrale dell'insoluto con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione spese; 2) Rimborso delle fatture relative alla numerazione XXX; 3) Indennizzo per la mancata attivazione del servizio; 4) Indennizzo per applicazione di condizioni contrattuali differenti da quelle pattuite; 5) Indennizzo per la mancata risposta al reclamo".

2. La posizione dell'operatore

Tim S.p.A. ha esposto nelle proprie memorie difensive: " [...omissis...] La società istante, in estrema sintesi, si duole della mancata consegna del router e della conseguente mancata attivazione di una nuova connettività richiesta a TIM. Lamenta altresì la fatturazione di una nuova linea, mentre, a suo dire, TIM avrebbe dovuto solamente modificare la connettività della preesistente utenza. Chiede lo storno dell'insoluto e il riconoscimento degli indennizzi normativamente previsti. Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi di seguito esposti. In particolare, contrariamente a quanto affermato dal nostro odierno contraddittore, la società istante ha espressamente richiesto l'attivazione di una nuova connettività BMG 512/Kbits, come da proposta di attivazione sottoscritta (doc.n.2). Non corrisponde al vero neppure quanto affermato circa l'attivazione di una numerazione mai

utilizzata. Infatti, il directory Number indicato in PDA - come ivi riportato - è necessario unicamente al fine di verificare la vendibilità del servizio di connettività che, però, stante la tecnologia necessaria per fornire il servizio, viene fatturata con l'attivazione di una nuova risorsa numerica. Si contestano altresì le affermazioni relative all'asserita mancata attivazione di tale connettività. Infatti controparte ha sottoscritto il verbale di collaudo della nuova connettività del 3.05.2017 (doc.n.3) in cui si attesta l'attivazione della nuova linea dati nonché la corretta navigazione. E' dunque evidente il corretto adempimento di TIM all'obbligazione assunta. Si precisa altresì come TIM abbia fornito regolarmente riscontro al reclamo inviato ex adverso mediante missiva del 7.09.2017 (doc.n.4). Orbene, nonostante la correttezza dell'operato di TIM, sopra dimostrato per tabulas, controparte non ha saldato le fatture emesse dallo scrivente operatore, per un totale ad oggi insoluto pari ad € 2.481,89 (doc.n.5), parzialmente ceduto a soggetto terzo. In merito al credito di cui sopra, TIM non si può esimere dall'evidenziare come solamente € 777,07 siano relativi ad importi legati alla linea di connettività contestate mentre € 1.705,85 sono relativi a fatture emesse per l'utenza "storica" n. XXX, per cui controparte non ha mai contestato alcunché. Alla luce di quanto esposto è evidente la correttezza dell'operato di TIM SpA che, dunque, dovrà essere esentata da qualsivoglia addebito di responsabilità. Tutto ciò premesso, Tim SpA come sopra rappresentata e difesa CHIEDE nel merito: previa conferma della correttezza dell'operato di Tim, che l'Autorità adita rigetti le domande avversarie. [...omissis...]"

L'istante ha quindi replicato tramite le seguenti memorie: "Con la presente si intende replicare brevemente alla memoria dell'operatore IN VIA PRELIMINARE Si chiede che l'istanza per cui si procede sia dichiarata ammissibile e/o ricevibile. NEL MERITO si contesta quanto asserito nella memoria illustrativa di controparte, in particolare: - Si precisa 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 alla mancata attivazione / consegna del modem. 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. In merito alle fatture oggetto di contestazione,

si contestano gli importi asseritamente insoluti a cui fa riferimento l'operatore, che peraltro, si riferiscono a fatture non allegate; in ogni caso in assenza di alcuna controprestazione, servizio erogato, tali somme non sono dovute ed andranno stornate integralmente. Inoltre, 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." Sul punto si riporta delibera n 38/22/CIR "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 spa, 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, il mancato riscontro ai reclami del 14/04/2017 e del 28/08/2017, precisando, inoltre, che le comunicazioni allegate da Tim sono prive di alcun elemento probatorio relativo all'effettivo invio / consegna delle stesse all'utente. Inoltre dal contratto allegato dall'operatore (doc 2) si evince come l'utente non abbia richiesto la linea XXX; si contesta, inoltre, l'asserita necessità di attivare una numerazione trattandosi di connettività. Si ribadiscono ulteriormente le richieste formulate nei precedenti atti difensivi. 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".

3. Motivazione della decisione

Le doglianze di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

La controversia riguarda il mancato upgrade della connettività, così come proposto all'istante da un agente TIM nel febbraio 2017; secondo la parte, il disservizio — derivato dalla mancata consegna del modem necessario alla fruizione della nuova tecnologia — avrebbe inoltre comportato l'emissione di fatture relative a una nuova linea (XXX) che l'utente dichiara di non aver mai richiesto né riconosciuto.

L'esame della documentazione agli atti ha consentito di appurare l'uniformità delle copie contrattuali depositate da ciascuna delle parti. E' risultato dunque incontestato che il ricorrente avesse sottoscritto tali moduli al fine di richiedere una "variazione/trasformazione di impianto già attivo", selezionando come apparato necessario all'implementazione quello denominato "TIR Wireless". E' emerso, inoltre, che su dette copie fosse riportato, "per analisi vendibilità", il solo numero telefonico XXX e non il XXX attivato, secondo le difese di Tim, quale nuova risorsa numerica necessaria, stante la tecnologia utilizzata, per fornire il servizio.

Occorre ancora rilevare che, a prescindere dalla scheda tecnica di collaudo emessa il 20.04.2017 e prodotta dal gestore (dalla quale risulterebbe installato un terminale denominato TG 670 WIFI), l'utente, ancora con reclamo agli atti del 28.08.2017, ribadiva di non aver mai ricevuto il modello denominato "TIR Wireless", nonostante fosse stato addebitato in fattura.

Si evidenzia, peraltro, che sul suddetto verbale il ricorrente non aveva comunque sottoscritto il campo relativo alla conferma della conformità dei prodotti rispetto a quanto contrattualmente previsto.

Ora, va considerato che, in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, trova applicazione il principio dell'inversione dell'onere della prova a favore dell'utente. Compete cioè all'operatore telefonico dimostrare la correttezza della fatturazione e l'adempimento contrattuale; l'utente deve quindi soltanto allegare la presunta inadempienza, mentre il gestore è gravato dalla prova contraria.

Nel caso di specie, sarebbe spettato dunque al gestore fornire prova dell'avvenuto ricevimento del modem da parte del ricorrente e della conseguente sua fruizione della connettività ad esso specificamente collegata; non risultando però tale onere ottemperato (non costituendo infatti la mera emissione della bolletta un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione), si ritiene possa spettare al ricorrente, in parziale accoglimento delle richieste avanzate sub 1) e 2), lo storno /rimborso in caso di avvenuto pagamento delle fatture emesse da Tim con riferimento alla sola numerazione XXX. Il gestore dovrà inoltre provvedere al ritiro della relativa pratica di recupero del credito in esenzione da costi.

Quanto alle richieste di indennizzo formulate sub 3) e 4), si osserva quanto segue.

Relativamente alla prima citata, si ritiene la stessa afferente a circostanza che, in astratto, potrebbe integrare un'ipotesi di disservizio indennizzabile ai sensi della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS.

Tuttavia, nel caso di che trattasi, la domanda non può essere accolta.

Dalla documentazione agli atti, è infatti emerso che l'utente abbia attivato la procedura di conciliazione soltanto in data 12.10.2022 e, quindi, a distanza di un arco temporale particolarmente esteso rispetto ai fatti lamentati (intervvenuti a partire dal 18.02.2017), senza che risultino medio tempore essere stati sporti ulteriori segnalazioni, reclami o richieste di intervento rivolte all'operatore successivamente alla data del 28.08.2017 (ultimo reclamo documentato).

Tale inerzia, protrattasi per oltre cinque anni, non appare coerente con i principi di buona fede e correttezza che devono orientare l'esecuzione del rapporto contrattuale (artt.

1175 e 1375 c.c.). Tali principi impongono alle parti un dovere di collaborazione e di tempestiva attivazione volto a consentire la risoluzione delle eventuali criticità insorte.

Si osserva, inoltre, che la tutela indennitaria presuppone la sussistenza di un interesse concreto e attuale dell'utente alla riparazione del pregiudizio lamentato. Nel caso di specie, la protratta inattività e la mancata attivazione di strumenti di tutela in tempi ragionevoli delineano un quadro in cui l'interesse dell'utente risulta affievolito o comunque non più attuale. Ne deriva il venir meno del presupposto stesso per il riconoscimento dell'indennizzo, con conseguente rigetto della relativa richiesta.

Le medesime considerazioni conducono al rigetto anche della seconda domanda indennitaria, formulata sub 4), che presenta peraltro profili di genericità e indeterminatezza, non essendo state specificate né illustrate dalla parte ricorrente le condizioni contrattuali eventualmente pattuite né quelle che si assumono disattese.

Venendo ora alla richiesta posta sub 5) di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 14.04.2017, si ritiene che la stessa possa essere accolta in quanto la missiva depositata agli atti da Tim, oltre a non essere esaustiva, è riferita a successivo reclamo del 28.08.2017.

Trova, quindi, applicazione l'art. 12, co. 1 del Regolamento Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo "entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità" è previsto "un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il dies a quo nella data 14.04.2017 di invio all'operatore e il dies ad quem in quella del 09.11.2022 di udienza di conciliazione ove si è concretizzato l'effettivo riscontro.

Detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo, fatti i debiti calcoli, si ritiene che l'istante abbia pertanto diritto alla corresponsione, nella misura massima consentita, dell'importo di € 300,00.

Tutto ciò premesso,

il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Che la società Tim spa, in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, è tenuta:

- a stornare e/o rimborsare in caso di avvenuto pagamento le fatture emesse da Tim con riferimento alla sola numerazione XXX. Il gestore dovrà inoltre provvedere al ritiro della relativa pratica di recupero del credito in esenzione da costi;
- a corrispondere l'importo di € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 14.04.2017, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza.

Rigetta le richieste poste sub 3) e 4).

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.

Torino, 25 marzo 2026

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate