



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 42/2025

[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/743859/2025)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 21/10/2025;

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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 30/03/2025 acquisita con protocollo n. 0082155 del 30/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante assume di aver stipulato in data 24.11.23 con la società TIM SpA un primo contratto per l’attivazione di una nuova linea telefonica fissa per il proprio studio medico-odontoiatrico ubicato in [REDACTED] alla Via [REDACTED], aderendo contestualmente all’Offerta “TIM Business”, comprensiva di servizio internet FIBRA senza limitazioni e Fonia con chiamate illimitate verso rete fissa e cellulari nazionali, il tutto per il

complessivo importo mensile di € 35,00 e contributo di attivazione gratuito, oltre a fruire di voucher connettività di €2.500,00 per 36 mesi e bonus domiciliazione. Nei giorni successivi alla conclusione del contratto, il dott. [REDACTED] veniva contattato dagli incaricati della convenuta società i quali, dopo aver dato il consueto “benvenuto” all’Utente nei servizi TIM, dichiaravano, però, di necessitare di un ulteriore e non precisato lasso di tempo per poter procedere all’attivazione della (nuova) linea telefonica, fornendo nell’occasione risposte vaghe ed evasive sui motivi del ritardo. Tuttavia, tale linea, nonostante il tempo trascorso e i reiterati solleciti non veniva attivata. Successivamente l’istante, in attesa dell’attivazione della suddetta linea telefonica, avvertiva, per motivi organizzativi legati alla propria attività professionale, la necessità di dotare il proprio studio dentistico di una doppia linea telefonica tant’è che, in data 24.01.2024, stipulava con la TIM un nuovo contratto per l’attivazione di una seconda linea telefonica fissa sempre per l’indirizzo di [REDACTED] Via [REDACTED], contestualmente aderendo all’Offerta “TIM Business”, comprensiva di servizio internet FIBRA senza limitazioni, Fonia chiamate illimitate verso rete fissa e cellulari nazionali, il tutto per il complessivo importo mensile di €35,00 e contributo di attivazione gratuito, oltre a fruire di voucher connettività di €2.500,00 per 36 mesi e bonus domiciliazione. Lo stesso sostiene che tuttavia, sebbene con grave ritardo, solo il primo contratto veniva attivato in data 07.02.2024 mentre l’attivazione della seconda linea telefonica rimaneva inesitata. Stante l’atteggiamento inconcludente e dilatorio dell’operatore convenuto, lo stesso inviava formale reclamo con pec del 24.07.2024 con cui invitava e diffidava TIM Spa all’attivazione immediata della seconda linea telefonica (richiesta con contratto del 24.01.2024), pena la risoluzione del contratto ai sensi e per gli effetti dell’art. 1454 c.c. La detta pec rimaneva senza riscontro alcuno di tal che l’istante depositava istanza di conciliazione del 28.01.2025 e successivamente di definizione in data 30.03.2025. Chiedeva pertanto la corresponsione degli indennizzi per 1) notevole e ingiustificato ritardo (07.02.2024) nell’attivazione della linea telefonica [REDACTED] (richiesta con il contratto concluso in data 24.11.2023); 2) mancata attivazione della linea di cui alla richiesta del 24.01.2024 a causa della quale è rimasto completamente privo della seconda linea telefonica non potendo tra l’altro godere dei connessi servizi di Internet e Fonia; 3) perdita del voucher connettività pari ad euro 2.500,00 a causa della mancata attivazione della richiamata seconda linea telefonica. A fronte di tali disservizi richiede: indennizzi per mancata attivazione della fonia, del servizio fibra, mancato assolvimento oneri informativi/deduzione di impedimenti falsi dal 24.11.2023; indennizzo per tutti i servizi accessori previsti dal contratto sottoscritto, salvo il maggior danno quantificati in € 1.000,000.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore Tim ha depositato, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all’All. A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, memoria difensiva nella quale ha preliminarmente eccepito l’infondatezza in fatto ed in diritto delle richieste avanzate da parte ricorrente, prospettando una ricostruzione dei fatti totalmente diversa da quella descritta dall’istante. Ritiene infatti che, relativamente alla prima



richiesta di attivazione (24.11.2023) “si è reso necessario annullare l’attivazione del collegamento [REDACTED] per la presenza di impedimenti tecnici con una previsione di realizzazione impianto a metà gennaio 2024” e, per tale motivo, “il contratto è decaduto in quanto richiesto con voucher business nuovo impianto con ultima scadenza di attivazione entro il 31/12/2023”. Afferma inoltre che in sede di accesso presso la sede di attivazione, di tale circostanza impeditiva veniva reso edotto l’istante che quindi, proprio a seguito e in considerazione del suddetto annullamento, in data 24.01.2024, presentava una nuova richiesta di attivazione presso la stessa sede e con le medesime caratteristiche di quella di cui al primo contratto. Alla seconda richiesta di attivazione veniva assegnata la numerazione [REDACTED] e l’attivazione avveniva tempestivamente in data 7.02.2024. Alla luce di ciò, la società convenuta declina pertanto ogni responsabilità in merito ai fatti narrati, ritenendo pretestuose e speculative le richieste dell’istante in relazione al contratto del 24.11.2023. TIM rileva inoltre l’inerzia dell’istante che ha presentato il primo e unico reclamo in data 24 luglio 2024 ben 8 mesi dopo la richiesta di attivazione. Chiede quindi in via preliminare il rigetto della domanda in quanto le richieste di indennizzo risultano del tutto infondate, sia con riferimento alla mancata attivazione del contratto del 24.11.2023 che in riferimento al ritardo nell’attivazione della linea n. [REDACTED] in quanto la richiesta di attivazione pervenuta in data 24.01.2024 è stata evasa in data 07.02.2024 nei termini di 60 giorni prevista dalle C.G.A. In subordine chiede tenersi conto nella eventuale liquidazione degli indennizzi, dei principi generali dell’ordinamento con particolare riferimento all’art. 1227 c.c. sul concorso del fatto colposo del creditore per non aver lo stesso manifestato alcun interesse all’attivazione del primo contratto, essendo tra l’altro servito dalla seconda linea telefonica con numerazione [REDACTED] regolarmente e tempestivamente attivata. Nel merito chiede il rigetto della domanda eccependo la totale assenza di responsabilità adducendo la mancata attivazione della linea. REPLICHE ISTANTE Con repliche depositate in atti, l’istante impugna tutto quanto dedotto dall’operatore, in particolare ribadisce di non essere mai stato edotto in merito alle problematiche tecniche ostative alla attivazione richiesta, e soprattutto eccepisce la mancanza di valida prova in merito a tale circostanza, con la conseguente configurazione in capo alla società convenuta della violazione degli obblighi di correttezza e trasparenza contrattuale nonché per mancato rispetto degli oneri informativi riguardo a presunti motivi impeditivi all’attivazione di una delle due linee telefoniche, insistendo per l’accoglimento della domanda e la liquidazione degli indennizzi richiesti.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell’onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all’art. 1218 cod. civ. In



base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Nel corso dell'istruttoria è emerso che l'operatore ha declinato ogni responsabilità in merito alla mancata attivazione del servizio (ovvero della linea telefonica richiesta con il contratto del 24/11/2023) adducendo che la stessa non sia dipesa da un proprio inadempimento, ma piuttosto dalla necessità di effettuare dei lavori di ampliamento della rete, precisando che si è reso necessario annullare l'attivazione del collegamento cui era stato attribuito il numero [REDACTED] per la presenza di impedimenti tecnici con una previsione di realizzazione impianto a metà gennaio 2024 e, per tale motivo, come si legge nella memoria difensiva del gestore TIM, "il contratto è decaduto in quanto richiesto con voucher business nuovo impianto con ultima scadenza di attivazione entro il 31/12/2023". Precisa che di tale circostanza l'istante è stato reso edotto in sede di sopralluogo in loco e che, proprio in considerazione di tale annullamento, lo stesso avanzava una nuova richiesta di attivazione in data 24.01.2024 poi regolarmente evasa. Tale circostanza viene fermamente negata dall'istante nelle memorie di replica. Lo stesso infatti asserisce di essere venuto a conoscenza della circostanza impeditiva e delle motivazioni ad essa sottese solo in sede di definizione. Con riferimento alla successiva richiesta di attivazione di cui al contratto del 24.01.2024, l'operatore TIM asserisce essere stata evasa in data 7.02.2024 nei termini di 60 giorni prevista dalle C.G.A., ed in particolare dall'art. 5 secondo cui "qualora il Cliente lo richieda espressamente, così come previsto dal precedente articolo 4, il Servizio è attivato da TIM entro 60 (sessanta) giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto, fatti salvi i casi di particolare complessità tecnica ove TIM si riserva la possibilità di non attivare il Servizio". Sul punto preme chiarire innanzitutto che, l'operatore a fronte di tali affermazioni, secondo cui la mancata attivazione non sarebbe dipesa da proprio inadempimento ma conseguente a problemi tecnici allo stesso non imputabili, non ha fornito alcun valido supporto probatorio. Appare evidente pertanto la responsabilità dell'operatore, dal momento che la problematica tecnica addotta dallo stesso a discolpa della propria inoperatività, non è stata provata. L'operatore non ha dimostrato di non aver potuto adempiere alla propria prestazione, non avendo fornito alcuna valida prova al riguardo. A norma dell'art. 1218 c.c. difatti, incombe sul debitore, nel qual caso sull'operatore telefonico, l'onere di dare prova della prestazione, o nel caso di dimostrare che il proprio inadempimento contrattuale sia derivato da cause al medesimo non imputabile. Onere probatorio non assolto nella fattispecie che ci occupa. In materia di onere della prova si è più volte espresso il Corecom Campania, (Delibera 17/22) secondo cui "l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti, oggetto di doglianza, sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso, ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore." Prova che non è stata fornita, nel caso di specie, dalla Tim, la quale, come unica difesa a propria discolpa ha eccepito il sopraggiunto problema tecnico senza però dare prova di averne dato opportuna e tracciabile notizia all'istante. E ancora per costante orientamento dell'Autorità, "qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo



relativamente alla richiesta di attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso" conseguentemente l'operatore deve essere ritenuto responsabile per l'inadempimento all'obbligazione contrattuale, non avendo questi fornito valida prova circa le asserite problematiche tecniche riscontrate in fase di attivazione. A tale proposito occorre evidenziare che, vertendosi in materia di responsabilità contrattuale ex art. 1218 c.c., quale è quella dell'operatore per l'inadempimento delle obbligazioni assunte nei confronti dell'utente con la conclusione del contratto di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, incombe sul debitore della prestazione, cioè l'operatore, l'onere della prova del proprio adempimento. Nel caso che ci occupa non risulta provato che il gestore abbia provveduto a informare l'istante in ordine a eventuali criticità tecniche riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, nel rispetto dei criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. In conseguenza di ciò andrà corrisposto un indennizzo in favore dell'istante. A tal riguardo occorre però precisare che la richiesta, di cui al punto 1) del formulario, relativa all'immediata attivazione della linea telefonica fissa e dei servizi pattuiti non è ammissibile in quanto connessa ad un obbligo di fare estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi del comma 4 dell'art. 20 del Regolamento di procedura, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. In ordine alla quantificazione dell'indennizzo spettante all'istante, atteso che nella fattispecie che ci occupa ricorre non un caso di ritardo nell'attivazione del servizio (come prospettato dall'istante) bensì un caso di mancata attivazione del servizio (ossia di una linea nuova voce e dati) con riferimento al contratto del 24.11.2023, non espressamente contemplato dal Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), trova applicazione l'art. 4, comma 2, del predetto Regolamento ("L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi"), in combinato disposto con l'art. 13, comma 7, primo capoverso dello stesso ove si legge: "Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento". Considerato, altresì, che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità, ai sensi dell'art 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche devono soddisfare il requisito dell'equità e, pertanto, da un lato tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, si ritiene che il pregiudizio subito, derivante dal mancato rispetto degli oneri informativi debba essere considerato in maniera unitaria e non in riferimento ai singoli servizi. Per tutto quanto sopra considerato non trova, pertanto, applicazione nel



caso di specie il disposto di cui all'art. 13 comma 2 del Regolamento in materia di indennizzi (ossia l'aumento di un terzo dell'indennizzo riferito al solo servizio di accesso ad Internet fornito su banda ultra larga) e l'indennizzo andrà, pertanto, calcolato nella misura di Euro 15.00 (7,50x2) giornalieri trattandosi di un'utenza business a decorrere dal 61esimo giorno dalla sottoscrizione del contratto, ovvero dal termine massimo previsto dal contratto per l'attivazione, come indicato dalla Carta dei Servizi prodotta dall'utente e da questi conosciuta al momento dell'adesione alla proposta contrattuale) e dunque nel caso di specie dal 25 gennaio 2024 (a fronte a fronte del contratto del 24 novembre 2023) e sino al 10 gennaio 2025 ossia alla data dell'istanza di conciliazione paritetica per un importo totale di € 5.280,00 (352 gg x 15). Occorre precisare però che, nella fattispecie in esame, ai fini della quantificazione di detto indennizzo deve essere preso in considerazione anche il comportamento dell'utente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1175 e 1227 c.c. in tema di comportamento secondo correttezza e di concorso del fatto colposo del creditore, e ciò anche in applicazione del principio di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui l'indennizzo da corrispondere all'utente deve essere proporzionale al pregiudizio arrecato. Ora non può non avere rilevanza, nel caso che ci occupa, in primis che l'istante, prima dell'atto di diffida stragiudiziale del 24 luglio 2024 inviato quindi - a mezzo PEC dal proprio legale alla TIM - a distanza di 8 (otto) mesi dalla sottoscrizione della proposta contrattuale, non abbia allegato né provato l'effettuazione di ulteriori segnalazioni e/o solleciti ad essa precedenti - contrariamente a quanto genericamente asserito nel formulario <nonostante reiterati e costanti solleciti> - né, tantomeno, abbia ritenuto opportuno proporre una procedura d'urgenza volta alla tempestiva risoluzione della problematica de qua. Tale condotta è, quindi, valutabile - contrariamente a quanto sostenuto dall'istante nelle proprie controdeduzioni - come concorso di colpa dell'utente danneggiato che, ai sensi del sopra richiamato art. 1227 c.c. incide nella determinazione, in termini di riduzione, dell'indennizzo in favore dello stesso. Per tali motivi, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante all'istante in misura pari al 50% di quanto dovuto, ossia nella complessiva somma di euro 2.640,00. Per quanto attiene la linea telefonica richiesta con il secondo contratto sottoscritto dall'istante e avente ad oggetto i medesimi servizi alle stesse condizioni previste dal primo contratto, non può condividersi la prospettazione dei fatti riportata dall'istante. In merito a ciò nessuna delle parti coinvolte offre opportune prove a sostegno di quanto dedotto a sostegno delle contrapposte tesi ma dalla ricostruzione dei fatti nonché dalle evidenze documentali versate in atti è verosimile che ci sia stata la mancata attivazione della linea richiesta con il contratto del 24/11/2023, mentre la mancata e/o ritardata attivazione non appare sussistente per la linea relativa al contratto sottoscritto successivamente in data 24/01/2024. La detta richiesta di attivazione infatti risulta evasa il 7/02/2024 e alla relativa utenza veniva attribuita la numerazione [REDACTED]. Tanto si deduce in considerazione della logica conseguenza dei fatti rappresentati in atti nonché dalle fatture emesse e allegate agli atti del procedimento sia dal gestore che dall'istante. E' chiaro infatti che le fatture emesse attengono al contratto del 24/01/2024 e fanno riferimento alla numerazione [REDACTED] assegnata col secondo contratto. Nulla è pertanto dovuto per la mancata attivazione della linea essendo la stessa avvenuta in data 7/02/2024 entro i termini contrattualmente previsti, né a titolo di ritardo



nell'attivazione essendo decorsi solo 14 giorni tra la sottoscrizione del contratto e l'attivazione della linea. Vanno altresì rigettate le ulteriori richieste di indennizzo trattandosi di servizi accessori, in quanto il conseguente pregiudizio è sostanzialmente ricompreso nella mancata fruibilità del servizio principale, pertanto non essendosi mai attivato lo stesso, non si può riscontrare un pregiudizio specifico ed autonomo rispetto a tali servizi, inevitabilmente connessi al servizio principale. Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18CONS. relativamente alla pec inviata dall'utente in data 24.07.24, allegata in atti, non si rinviene risposta dell'operatore, pertanto si ritiene possa accogliersi tale richiesta di indennizzo, e atteso il lasso di tempo trascorso si riconosce la somma complessiva di E. 300,00 computata nella misura massima.

DELIBERA

Articolo 1

1. TIM S.p.A., è tenuta al pagamento in favore dell'istante dell'indennizzo di euro E. 2.940,00 (duemilanovecentoquaranta/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/Bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in n motivi di cui in premessa.

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.

La Relatrice del Comitato
F.to avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
F.to Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
F.to Dott.ssa Vincenza Vassallo

