AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 62/26/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CARTSTYLE / TIM S.P.A. (GU14/822696/2026)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 7 ottobre 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*";

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*";

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

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 modificato 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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l'istanza della società CARTSTYLE, in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig. G. R., del 17 marzo 2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 09651972xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 12/11/2025 sottoscriveva un contratto di abbonamento con la società TIM S.p.A., previo trasferimento della suddetta numerazione dal precedente operatore Fastweb S.p.A.;

b. in data 18/12/2025 riscontrava la totale sospensione del servizio di telefonia e di connettività e nonostante le innumerevoli segnalazioni ed i reiterati reclami, il disservizio non veniva risolto;

c. successivamente, in data 23/12/2025 veniva avviato il procedimento GU5/800162/2025 e a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo da parte del CORECOM Calabria, il servizio telefonico e il servizio di connettività venivano ripristinati solo in data 09/02/2026, dopo ben 53 giorni di disservizio.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione e la sospensione del servizio telefonico e del servizio di connettività dal 18/12/2025 alla data del 09/02/2026;

ii. il rimborso della fattura n. 8U00024xxx del 11/02/2026 relativa al periodo di gennaio 2026 e della fattura n. 8U00010xxx del 13/01/2026 per servizi non resi;

iii. l'annullamento fattura - n. 8U00050xxx del 11/03/2026 con nota di credito per gli importi addebitati nel periodo di mancata fruizione del servizio;

iv. il rimborso e/o lo storno degli importi fatturati in difformità all'offerta contrattualizzata.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «*dalle verifiche effettuate nei nostri sistemi aziendali, è emerso che il DN 0965884xxx (la cui attivazione in FTTH era propedeutica al rientro in TIM del DN 09651972xxx) è stato attivato in seguito a OL di attivazione FTTH emesso in data 25/11/2025 e regolarmente espletato in data 04/12/2025 (v. schermata riportata nel seguito). Successivamente, in data 07/01/2026 è stato emesso l'OL di variazione per rientro in FTTH del DN 09651972xxx regolarmente espletato in data 21/01/2026 (v. schermata riportata nel seguito). Si evidenzia che l'impianto FTTH 0965884xxx e il relativo DN aggiuntivo 09651972xxx sono stati attivati presso l'indirizzo CONTRADA XXXXXX XXXXXXXXXX XXXXXX, 27 – 89XXX XXXXXX XXXXXXXX (XXXXXX XXXXXXXX) indicato espressamente nel contratto di rientro debitamente firmato dall'utente in data 12/11/2025. Il suddetto contratto è stato allegato dall'utente medesimo nel fascicolo documentale del presente procedimento. Ciò doverosamente premesso, si fa presente che l'utente ha richiesto in data 27/01/2026 il trasloco del suddetto impianto presso un'altra sede ubicata in Via Xxxxxxx Xxxxx 2 - Tronco Coop. Xx Xxxxxxxx 5*

(Xxxxxx Xxxxxxxx). L'OL di trasloco è stato emesso in data 03/02/2026 e regolarmente espletato in data 09/02/2026 (v. schermata riportata nel seguito). Alla luce di quanto sin qui rappresentato e ampiamente documentato, è del tutto evidente che TIM ha svolto correttamente tutte le operatività previste in qualità di recipient. Infatti, come ampiamente documentato, l'attivazione dell'impianto FTTH 0965884xxx e il conseguente rientro del DN aggiuntivo 09651972xxx sono avvenuti entro i tempi previsti per la tecnologia Fibra. È pacifico nonché evidente che eventuali disservizi verificatisi sul DN 09651972xxx sino alla data di avvenuto rientro in TIM (21/01/2026) sono imputabili unicamente all'operatore donating che aveva in gestione il suddetto DN. Come è noto, inoltre, tale operatore donating ad oggi non è stato coinvolto nel presente procedimento. In merito all'ubicazione dell'impianto FTTH 0965884xxx e del DN aggiuntivo 09651972xxx, come ampiamente documentato quest'ultimi sono stati inizialmente attivati presso l'indirizzo indicato nel contratto debitamente firmato dall'utente. Pertanto, è del tutto evidente che qualsiasi eventuale richiesta e/o contestazione nei confronti di TIM riferita al suddetto tema è da ritenersi destituita di ogni fondamento. Preme altresì evidenziare che il successivo trasloco del suddetto impianto e DN aggiuntivo è stato effettuato ampiamente entro i tempi previsti. Pertanto, è del tutto evidente che nello scenario sopra descritto non vi è alcuna responsabilità imputabile a TIM. In merito alle contestazioni riferite alla fatturazione: preme evidenziare che nell'istanza di Conciliazione n. UG/800156/2025 l'utente non ha lamentato alcuna presunta difformità di fatturazione. Pertanto, è del tutto evidente che nell'ambito del presente procedimento di definizione qualsiasi richiesta e/o contestazione eccedente la domanda trattata dinanzi al CORECOM è da considerarsi improcedibile in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Per completezza di informazione, si evidenzia che TIM in ottica di caring ha già corrisposto all'utente un indennizzo pari ad € 817,95. A tale ultimo riguardo, si allega la comunicazione inviata all'utente in data 19/03/2026 in cui si dà atto del suddetto riconoscimento economico (cfr. all. 1). In merito al reclamo inviato dall'utente, si evidenzia che TIM ha regolarmente riscontrato a quest'ultimo in data 28/01/2026. Si allega il suddetto riscontro (cfr. all. 2). Risulta evidente nonché pacifico che, nello scenario sopra descritto, TIM non può che essere estranea ai fatti».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, dalla documentazione acquisita agli atti è emerso che la sospensione del servizio telefonico e del servizio di connettività che ha interessato l'utenza telefonica *business* n. 09651972xxx dal 18/12/2025 al 09/02/2026 per il numero complessivo di 53 giorni è ascrivibile esclusivamente alla società TIM S.p.A. come peraltro riconosciuto dalla società medesima per stessa ammissione di parte nella nota del 19/03/2026, allegata in copia al fascicolo documentale, in riscontro alla segnalazioni occorse e all'esito di gestione del procedimento GU5/800162/2025 di adozione del provvedimento temporaneo, di cui si riporta integralmente il contenuto "*Gentile cliente, con riferimento*

alle Sue segnalazioni in merito al disservizio occorso sulla linea 09651972xxx dal 18/12/2025, Le comunichiamo che, a seguito degli opportuni interventi tecnici, lo stesso è stato ripristinato in data 09/02/2026, come da Lei confermato telefonicamente. Nel rammaricarci per il disagio arrecato, Le comunichiamo che abbiamo disposto a Suo favore l'indennizzo di € 817,95, in conformità a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento, mediante emissione di nota di credito, che Le sarà inviata a parte, e il cui pagamento sarà effettuato mediante bonifico bancario su IBAN da Lei fornito per la domiciliazione della fattura". Al riguardo, va precisato che la ricostruzione riportata in memoria da TIM non è conforme alle dichiarazioni rese dalla società medesima in sede di gestione del procedimento GU5/800162/2025, nel corso del quale è emersa la sussistenza di "*un'anomalia sui sistemi*", nonché la mancata predisposizione dell'intervento tecnico *in loco*. Nel corso della presente procedura, si deve evidenziare che la società TIM S.p.A. non ha addotto le reali motivazioni tecniche che hanno ritardato l'attivazione con conseguente sospensione di entrambi i servizi e non ha documentato l'esito degli asseriti, quanto non provati interventi tecnici. In aggiunta, detta società non ha fornito prova delle schermate di sistema da cui si evince il rientro del DN 09651972xxx, limitandosi nel corpo della memoria a riportare il *report* della sola numerazione propedeutica FTTH 0965884xxx. Pertanto, a copertura dell'interruzione del servizio telefonico e del servizio di connettività dal 18/12/2025 al 09/02/2026 per il numero di 53 giorni dipesa dalla ritardata lavorazione da parte di TIM dell'ordinativo di *delivery* in Fibra va applicato il paramento di euro 6,00 *pro die* previsto dall'articolo 6 del *Regolamento sugli indennizzi*, a cui fa espresso richiamo il sopracitato articolo 7, comma 1, del medesimo *Regolamento*. Va rilevato che detto parametro deve essere computato con aumento di un terzo per il solo servizio di connettività e in misura del doppio per entrambi i servizi (voce e dati), secondo quanto previsto dall'articolo 13, commi 2 e 3, del *Regolamento indennizzi*, attesa la natura *business* dell'utenza di cui si controverte, per un totale di euro 28,00 *pro die*. *Ergo*, la richiesta dell'istante di cui al punto i. deve ritenersi accoglibile nei termini sopra esplicati; nello specifico, la società TIM S.p.A. sarà tenuta a corrispondere l'importo di euro 1.484,00, al netto dell'importo di euro 817,95 riconosciuto con la sopracitata nota del 19/03/2026 e già corrisposto, come da conferma di parte istante. Residua, pertanto, da corrispondere l'importo ulteriore di euro 666,05. Parimenti accoglibile devono ritenersi le richieste dell'istante di cui ai punti ii. e iii., di rimborso della fattura n. 8U00010xxx emessa in data 13/01/2026 dell'importo di euro 61,90, della fattura n. 8U00024xxx emessa in data 11/02/2026 dell'importo di euro 59,54, nonché di rimborso parziale della fattura n. 8U00050274 emessa in data 11/03/2026 dell'importo di euro 59,54, pagata comunque dall'istante, attesa la mancata fruizione di entrambi i servizi dal 18/12/2025 al 09/02/2026.

Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di rimborso e/o lo storno degli importi fatturati in difformità all'offerta contrattualizzata, poiché dall'esame della documentazione acquisita agli atti, in accoglimento dell'eccezione sollevata dalla società TIM S.p.A., si evince che la relativa richiesta è ultronea rispetto al *petitum*, oggetto di preventiva conciliazione.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società CARTSTYLE nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica *business* n. 09651972xxx, mediante il rimborso della fattura n. 8U00010xxx emessa in data 13/01/2026 dell'importo di euro 61,90, della fattura n. 8U00024xxx emessa in data 11/02/2026 dell'importo di euro 59,54, nonché il rimborso parziale della fattura n. 8U00050xxx emessa in data 11/03/2026 dell'importo di euro 59,54, attesa la mancata fruizione di entrambi i servizi dal 18/12/2025 al 09/02/2026.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 666,05 (seicentosessantasei/05) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio telefonico e di connettività inerente all'utenza telefonica *business* n. 09651972xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1 e 13, commi 2 e 3, del *Regolamento sugli indennizzi*;

4. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

Roma, 7 ottobre 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella