

DELIBERA N. 25

XXXX XXXX/ TIM ITALIA SPA (GU14/796379/2025)

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 03.06.2026

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 05/12/2025 acquisita con protocollo n. 0314768 del 05/12/2025;

1.La posizione dell’istante

L’istante contesta quanto di seguito: *“A seguito dell’attivazione della linea fissa (Fibra) ho richiesto invano la domiciliazione dell’utenza su conto corrente bancario. Inizialmente, dall’app MyTim, la mia utenza risultava domiciliata ad altra persona. Ho provato innumerevoli volte a disdire la domiciliazione esistente tramite app MyTim, portale web e 187 ma senza mai riuscirci. A questo disservizio, a partire dal 29 Luglio, si e’ aggiunta la mancata attivazione dell’opzione TimUnica sui numeri mobile: XXXX, XXXX e XXXX. Dopo innumerevoli tentativi, in data 16/09/2025, ho ricevuto un sms di avvenuta attivazione della domiciliazione. Successivamente, in data 20/08/2025, ho ricevuto via email la conferma di avvenuta attivazione di Tim Unica su tutti e 3 i numeri mobili. In data odierna il numero mobile XXXX ha esaurito il traffico internet sebbene l’opzione Tim Unica preveda traffico illimitato. A seguito di 5 diversi contatti al 187 oltre ad una chat su MyTim app, mi e’ stato comunicato che la*

domiciliazione non e' andata a buon fine pertanto l'opzione Tim Unica non era attiva sui numeri mobile. L'app MyTim tuttora mostra la domiciliazione attiva ma il supporto clienti mi da risposte evasive, del tipo: - problema risolto (2 volte)... ma non era vero - richiesta di procedere nuovamente con la richiesta di domiciliazione (2 volte) Ad oggi ho contattato il 187 almeno 50 volte tra chiamate con risposta ma con esito negativo, chiamate abbandonate dal supporto e chiamate terminate dopo lunghissime attese. Inoltre segue la cronologia delle segnalazioni eseguite via email e app: 9/07/2025 email + PEC 9/07/2025 Num. Prot. C37133035 del 09/07/2025 Modulo SEPA inviato a documenti187@telecomitalia.it, 10/07/2025 email in risposta a Num. Prot. C37133035 del 09/07/2025, 18/07/2025 Quesito ID 9-782390439550 29/07/2025, Quesito ID 9-781621433007, Num. Prot. C37271548 del 06/08/2025, Quesito ID 9-781621947786, Num. Prot. C37265300 del 04/08/2025 , Quesito I. ”.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

i. l'attivazione della domiciliazione del pagamento delle utenze;

- i. Rimborso e indennizzi quantificati per un totale di euro 500,00: - 50 chiamate al 187, per un totale stimato di 10 ore al telefono, 23 segnalazioni via email o app per un totale stimato di 4 ore; 1 giorno senza connessione; stress nel gestire la situazione; mancato sconto in fattura di Euro 5 per diversi mesi a causa della mancata attivazione della domiciliazione; impossibilità di poter attivare Tim Unica gratuitamente poiché legata alla domiciliazione (l'opzione era valida fino a fine Luglio 2025) - Euro 30 "immobilizzati" nelle 3 SIM finalmente in TIM Unica.

Ai fini dell'esaustiva conoscenza di elementi utili all'istruttoria dell'istanza di definizione *de qua*, in data 09/12/2025 il Corecom adito ha formalmente chiesto alla parte istante di integrare il fascicolo documentale con l'allegazione di: 1. copia del contratto stipulato, in caso di sottoscrizione dello stesso tramite agente, altrimenti lettera di riepilogo delle condizioni economiche, in caso di contratto stipulato a distanza; 2. elenco analitico delle fatture contestate e delle rispettive voci ritenute indebite.

In risposta a detta richiesta, l'istante ha inserito nel fascicolo documentale la seguente documentazione:

- Fattura n. RP00811004 del 16/06/2025 di importo di 36,97 euro;
- Fattura n. RP00951031 del 16/07/2025 di importo di 35,85 euro;
- Fattura n. RP00981133 del 16/08/2025 di importo di euro di 37,35 euro;
- Fattura n. RP01217734 del 16/09/2025 di importo di euro di 35,90 euro;
- Fattura n. RP01347765 del 16/10/2025 di importo di euro di 42,40 euro;
- Fattura n. RP01492992 del 22/11/2025 di importo di euro di 32,19 euro.

1. La posizione dell'operatore

L'operatore in merito a quanto richiesto dall'istante ha dichiarato che eccepisce l'assoluta infondatezza delle contestazioni avversarie: *"Le contestazioni e richieste dell'istante sono infondate per i seguenti motivi. Si tratta di contestazioni generiche poiché non risulta depositata copia nel fascicolo della documentazione contrattuale (contratto stipulato e riepilogo delle condizioni economiche); né tanto meno viene documentalmente giustificata la richiesta di Euro 5 per asserito "mancato sconto in fattura". Allo stesso tempo, non risultano segnalazioni per l'asserito disservizio internet e il presunto "stress nel gestire una situazione" – comunque indimostrato - non integra alcuna ipotesi indennizzabile ai sensi della normativa di settore applicabile; con conseguente infondatezza della richiesta di "rimborso" di Euro 500, trattandosi peraltro di esborso che l'istante non prova di aver sostenuto. TIM S.p.A. chiede al Corecom Abruzzo di voler, respingere l'istanza per i motivi sopra esposti."*

1. Le repliche dell'istante

L'istante non si avvalso della facoltà concessagli ai sensi dell'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, il quale

statuisce che *“Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica”*.

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le ragioni di seguito specificate.

Nel caso di specie, la parte istante lamenta la mancata attivazione della domiciliazione bancaria sulla fatturazione emessa dal gestore convenuto sulla linea telefonica 0863/304253 e la ritardata configurazione della offerta “Tim Unica” e sulla base di ciò chiede l'immediata attivazione della domiciliazione bancaria ed un rimborso/indennizzo di € 500,00.

Relativamente alla richiesta di attivazione della domiciliazione bancaria sul contratto in essere sulla linea telefonica 0863/304253 si precisa quanto segue.

L'istante riferisce che, a seguito della sottoscrizione del piano contrattuale “*TIM Premium Base Fibra*”, ha richiesto l'attivazione della domiciliazione bancaria dell'utenza 0863/304253, senza tuttavia ottenere il corretto perfezionamento della relativa procedura amministrativa. Deduce, in particolare, che inizialmente l'utenza risultasse associata, tramite applicazione MyTIM, ad una domiciliazione riferita ad altro soggetto e che, nonostante ripetuti tentativi effettuati tramite app MyTIM, portale web, contatti telefonici al 187, invio del modulo SEPA, e-mail e PEC, la problematica non sia stata risolta tempestivamente. Lo stesso dichiara di avere ricevuto dopo innumerevoli tentativi, in data 16/09/2025, un sms di avvenuta attivazione della domiciliazione pur sottolineando la confusione nelle risposte del gestore e la necessità di reiterare più richieste telefoniche per ottenere delle informazioni precise sul punto.

L'operatore, con memoria difensiva depositata in atti, contesta integralmente le richieste formulate dall'istante, ritenendole infondate sia in fatto sia in diritto ed eccepisce la genericità delle contestazioni formulate dall'utente, l'assenza di documentazione contrattuale completa.

Dall'esame della documentazione allegata in atti emerge la presenza delle fatture allegate dall'istante rispetto alle quali risulta la presenza dell'addebito della copia cartacea fattura per l'importo di € 4,95 solamente nella fattura RP00951031 emessa in data 16/07/2025 mentre nelle fatture emesse nei mesi di giugno, agosto, settembre, ottobre e novembre 2025 la predetta voce non risulta essere presente.

Pertanto alla luce della dichiarazione inserita dallo stesso istante che ha riferito di avere ricevuto un sms di conferma di attivazione della domiciliazione bancaria in data 16/09/2025 e all'esito della valutazione delle voci di costo riportato nelle fatture allegate nelle quali dal mese di agosto 2025 non risulta essere addebitata la voce relativa al costo dell'invio della copia cartacea delle fatture, in assenza di ulteriori atti o dichiarazioni prodotte dalle parti in relazione ad essa, la richiesta di attivazione della domiciliazione bancaria non risulta essere meritevole di accoglimento.

Relativamente alla richiesta di rimborso/indennizzo di € 500,00 si specifica quanto segue.

L'istante lamenta di avere effettuato numerosi contatti con il servizio clienti 187, quantificati in circa cinquanta chiamate, stimato per un totale di dieci ore al telefono, nonché plurime segnalazioni, almeno ventitre per un totale stimato di quattro ore, tramite applicazione MyTIM, e-mail, pec e ulteriori canali di assistenza, senza ottenere una tempestiva e definitiva risoluzione delle problematiche relative alla domiciliazione bancaria e all'attivazione dell'opzione TIM Unica.

Lo stesso, inoltre, lamenta la mancata applicazione dello sconto di € 5,00 per diversi mesi a causa della mancata attivazione della domiciliazione bancaria e della conseguente impossibilità di attivare la Tim unica gratuitamente in quanto la promozione era in scadenza alla fine di luglio, aggiungendo che la mancata attivazione della domiciliazione bancaria ha impedito la fatturazione unica sul numero fisso e sui numeri mobili associati all'offerta, XXXX, XXXX e XXXX, con conseguenti limitazioni nella fruizione del traffico dati e necessità di effettuare ricariche

aggiuntive sulle SIM interessate per l'importo di circa 30 euro che al momento dell'attivazione della Tim Unica non sono state mai restituite.

L'operatore, con memoria difensiva depositata in atti, contesta integralmente le richieste formulate dall'istante, ritenendole infondate sia in fatto sia in diritto ed eccepisce la genericità delle contestazioni formulate dall'utente, l'assenza di documentazione contrattuale completa, la mancanza di elementi idonei a dimostrare gli importi richiesti, l'assenza di prova di specifici danni indennizzabili ai sensi della normativa Agcom. L'operatore inoltre evidenzia che non risulterebbero segnalazioni tecniche relative al lamentato disservizio internet, né il dedotto "stress" nella gestione della vicenda costituirebbe fattispecie indennizzabile ai sensi della normativa di settore, né la richiesta relativa al mancato sconto in fattura non sarebbe documentalmente giustificata, né, infine, l'eventuale mancata attivazione dell'opzione "TIM Unica" sarebbe conseguenza del mancato perfezionamento della procedura di domiciliazione bancaria. L'operatore sostiene, pertanto, che le richieste formulate dall'istante non trovino adeguato riscontro probatorio e chiede il rigetto integrale dell'istanza di definizione.

Dall'esame della richiesta d'indennizzo emerge la necessità di effettuare una disamina separata delle differenti questioni sottoposte dall'istante all'esame del Corecom, individuando tre differenti ambiti di intervento:

1. La valutazione dello stress denunciato dalla parte istante per le telefonate effettuate, per le segnalazioni inviate e per le risposte fornite dal gestore, insieme al tempo impiegato per le operazioni citate quantificato dallo stesso in 10 ore di chiamate, 23 segnalazioni per un totale di 4 ore;

2. La ritardata attivazione della domiciliazione bancaria e la conseguente impossibilità di fruire dello sconto di € 5,00 per diversi mesi oltre alla impossibilità di attivare la Tim Unica ed usufruire dei vantaggi ad essa connessi relativamente ai numeri mobili XXXX, XXXX e XXXX;

3. La richiesta d'indennizzo per l'interruzione del servizio per un giorno.

Relativamente alla richiesta di indennizzo collegata allo stress accumulato dall'istante si precisa che il tempo impiegato nei contatti con il servizio clienti, così come il numero delle segnalazioni che l'utente ha dichiarato di avere effettuato, non costituisce di per sé una fattispecie autonomamente indennizzabile ai sensi della delibera Agcom n. 347/18/CONS.

In base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 194/2023/CONS, articolo 20, comma 4, *“L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso.”* Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata/ritardata attivazione della domiciliazione bancaria in via preliminare si evidenzia come i principi di buona fede e correttezza che ispirano, a norma dell'art. 1375 del Codice Civile, l'esecuzione del contratto, impongono che le parti contraenti si rifacciano al regolamento contrattuale concordato in sede di sottoscrizione del contratto e ne diano puntuale attuazione.

In linea generale, inoltre, si evidenzia che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. art. 4 della delibera Agcom 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione o allo storno della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.

Nel caso di specie, pertanto, al fine di valutare la richiesta di indennizzo prodotta dall'istante non si può prescindere dall'esame delle singole condizioni contrattuali sottoscritte dalle parti, delle opzioni che il contratto stesso propone di attivare e quindi dell'adesione da parte dell'istante alla domiciliazione bancaria ed alla sottoscrizione dell'offerta Tim Unica.

Dall'esame della documentazione e delle dichiarazioni inserite nel fascicolo documentale della presente istanza risulta l'evidenza delle fatture emesse dal gestore dal mese di giugno fino al mese di novembre dell'anno 2025 e l'istante sollecitato d'ufficio in data 09/12/2025 a produrre una copia del contratto, non ha inteso allegare una copia dello stesso, impedendo l'esame degli elementi utili per stabilire le eventuali responsabilità dell'operatore rispetto alla ritardata attivazione della domiciliazione bancaria e dell'offerta Tim Unica.

Pertanto, se da un lato non risulta essere possibile individuare nella mancata attivazione della domiciliazione bancaria una fattispecie indennizzabile ai sensi del Regolamento indennizzi, la ritardata attivazione della offerta Tim Unica astrattamente passibile di indennizzo trattandosi di una mancata applicazione delle condizioni contrattuali richieste, in assenza di contratto non può essere oggetto di autonoma valutazione.

Nel caso di specie, inoltre, l'istante ha dichiarato di avere prodotto diversi reclami (email + pec n. prot. C37133035 del 09/07/2025 Modulo SEPA inviato a documenti187@telecomitalia.it, 10/07/2025 email in risposta a Num. Prot. C37133035 del 09/07/2025, 18/07/2025 Quesito ID 9-782390439550, 29/07/2025 Quesito ID 9-781621433007, num. prot. C37271548 del 06/08/2025, Quesito ID 9-781621947786, Num. Prot. C37265300 del 04/08/2025) ma non ha allegato in atti la copia degli stessi non rendendo possibile riscontrare il contenuto delle segnalazioni e la conformità delle stesse alle dichiarazioni della parte istante.

Per le predette ragioni, pertanto, le richieste di indennizzo per la tardata attivazione della domiciliazione bancaria e della offerta Tim Unica e per la restituzione della somma di € 30,00 che al momento dell'attivazione della stessa non sono state restituite non risultano essere meritevoli di accoglimento.

In merito alla richiesta di indennizzo per un giorno di assenza della connessione internet, si specifica quanto segue.

L'istante lamenta di avere subito almeno un giorno di assenza della connessione internet, deducendo che tale disservizio sarebbe stato collegato alle problematiche amministrative oggetto della controversia.

L'operatore di converso contesta la domanda, evidenziando che non risulterebbero segnalazioni tecniche formalmente aperte relativamente al lamentato malfunzionamento del servizio internet.

Relativamente a tale fattispecie, si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il disservizio rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Va, tuttavia, parimenti richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr del. 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a

conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. A ciò si aggiunga che l'art. 13, commi 1 e 2 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: *“1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente; 2. Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo”*, mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: *“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*.

Pertanto, ai fini del riconoscimento dell'indennizzo per sospensione o malfunzionamento del servizio, l'utente è tenuto a fornire almeno un principio di prova circa l'effettiva esistenza del disservizio e la sua tempestiva segnalazione all'operatore, affinché quest'ultimo possa attivarsi per la risoluzione del guasto.

Nel caso di specie, l'utente non ha prodotto documentazione tecnica, ticket di guasto o ulteriori elementi idonei a dimostrare l'effettiva interruzione del servizio internet né la relativa durata, né risulta agli atti l'apertura di una segnalazione tecnica specificamente riferita all'asserito disservizio di connettività.

La richiesta di indennizzo per la mancata erogazione del servizio internet non è ritenuta meritevole di accoglimento.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del
Presidente

DELIBERA

1. Il Co.re.com Abruzzo rigetta l'istanza Del Sig. XXXX XXXX nei confronti di Tim SpA 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.

L'Aquila 03.06.2026

Il Presidente

Fto Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e