

XXXSRL/ TIM SPA
(GU14/821819/2026)

Il Co.re.com Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 07-09-2026

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 sottoscritta 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 XXXSRL del 14/03/2026 acquisita con protocollo n. 0098081 del 14/03/2026;

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta quanto di seguito: *“Il giorno 11/02/2026 la signora XXX è rimasta senza linea voce ed internet, relativamente alle 4 numerazioni fisse, presso l'attività che gestisce. Ha immediatamente chiamato il 119 ed è stata informata della sospensione amministrativa per morosità senza aver ricevuto nessun preavviso di sospensione o messa in mora o comunicazione da parte dell'operatore. Si precisa che tutte le fatture della società XXXsrl, con p.iva XXX, sono state regolarmente pagate. Si precisa che la riattivazione dei servizi è avvenuta il 05/03/2026”*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. l'immediata riattivazione dei servizi sulle 4 numerazioni (0871/XXX, 0871/XXX, 0871/XXX e 0871/XXX) associate al numero 0871/XXX
- ii. l'indennizzo quantificato in € 15.500 relativo:
 - alla perdita delle numerazioni;
 - all'indennizzo per interruzione dei servizi;

- all'indennizzo per mancata risposta ai reclami/segnalazioni effettuate telefonicamente e per tutti i disservizi ravvisati nel caso descritto ai sensi delle delibere AGCOM.

Allega:

- Copia dell'istanza di provvedimento temporaneo GU5/815429/2026 del 20/02/2026 per la riattivazione dei servizi delle 4 numerazioni associate al numero 0871/XXX
- Copia del provvedimento temporaneo n. del 02/03/2026 del Corecom Abruzzo relativo al GU5/815429/2026 con il quale viene disposto che *“ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, l'operatore TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) provveda a riattivare le linee telefoniche 0871XXX - 0871XXX - 0871XXX - 0871XXX associate al numero 0871XXX entro il giorno 12/03/2026, entro le successive 48 ore si chiede di comunicare l'avvenuta ottemperanza, alla parte istante e a questo Ufficio, tramite la piattaforma ConciliaWeb”*;
- Screenshot di riattivazione del servizio da parte dell'operatore del 05/03/2026 relativamente al provvedimento temporaneo GU5/815429/2026 del 20/02/2026.

Alla richiesta d'integrazione formulata dal Corecom in data 17/03/2026 in ordine alla produzione della copia della visura camerale della ditta, della 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 e della copia di elenchi telefonici/fatture da cui evincere la risaleza nel tempo della numerazione fissa perduta; la parte istante ha risposto allegando:

- Copia della fattura di Tim spa n.8P00218436 intestata a XXXsrl per la linea telefonica 0871/XXX n. 8P00218436 del 13/12/2025 dell'importo di € 287,00.

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 inammissibili e infondate per i seguenti motivi. 1. Inammissibilità delle richieste per genericità e carenza di allegazioni. Preliminarmente si eccepisce la genericità delle contestazioni avversarie. In primo luogo, non è stata prodotta copia del contratto e non è stata offerta alcuna allegazione relativamente alla correlazione tra la società istante e la Sig.ra XXX che ha subito la sospensione. L'istante ha poi chiesto la riattivazione dei servizi pur dando atto, nella propria istanza, dell'intervenuta riattivazione degli stessi in data 5 marzo 2026. Ha inoltre domandato il riconoscimento di indennizzi per: (i) l'asserita perdita delle numerazioni, pur non offrendo alcun elemento a sostegno di tale richiesta; (ii) l'interruzione dei servizi, benché la stessa sia dipesa da morosità e sia stata comunque preceduta da congruo preavviso; (iii) la mancata risposta ai reclami, senza tuttavia allegare né provare l'invio di alcun reclamo; (iv) presunti disservizi, anch'essi non supportati da alcuna allegazione documentale. A fronte di tali richieste, è stata infine avanzata una pretesa complessiva pari ad Euro 15.500,00, chiaramente estranea alla competenza del Corecom. Come noto, grava sull'utente l'onere di allegare in modo puntuale i fatti costitutivi della propria domanda, ivi inclusa la prova del disservizio lamentato e l'invio di tempestivi reclami, quale presupposto necessario per la maturazione di eventuali indennizzi (cfr. Corecom Lazio, Delibera DL/184/15/CRL). Nel caso di specie, non solo tali allegazioni risultano del tutto carenti, ma non è stata neppure indicata la metodologia utilizzata per la quantificazione dell'indennizzo richiesto. Tale indeterminatezza rende la domanda non valutabile nel merito e pregiudica il pieno esercizio del diritto di difesa di TIM. In difetto di idonea allegazione dei fatti costitutivi della pretesa, la domanda non può che essere rigettata. Gli oneri probatori gravanti sulla parte istante non risultano infatti assolti, con conseguente inammissibilità e, in ogni caso, infondatezza dell'istanza avversaria. 2. Infondatezza dell'istanza avversaria. Fermo restando quanto già dedotto,*

l'istanza avversaria è in ogni caso infondata anche nel merito. La richiesta di riattivazione dei servizi è infondata, visto che la riattivazione – come ammesso dalla stessa controparte - è avvenuta in data 5 marzo 2026. Tutte le linee oggetto di contestazione risultano attive; parte istante non è andata incontro ad alcuna perdita della numerazione; la richiesta di indennizzo ex adverso formulata è infondata. Per mero tuziorismo difensivo, si evidenzia che tale domanda sarebbe stata in ogni caso infondata per mancato rispetto dell'onere probatorio posto in capo all'istante. Come stabilito nella Delibera n. 17/2024 del Corecom Emilia-Romagna, infatti, tale pretesa non può essere accolta in assenza di idonea documentazione che attesti in maniera certa e inequivocabile l'effettivo possesso dell'utenza telefonica per il periodo che si intende far valere. La mera indicazione della data di inizio utilizzo della numerazione non è sufficiente a comprovare il diritto all'indennizzo previsto dall'art. 10 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, essendo necessario produrre elementi oggettivi quali copia dei pagamenti effettuati, contratto o elenchi telefonici. In mancanza di tali prove, come già rilevato dal Corecom in plurime occasioni, la richiesta di indennizzo deve essere respinta, non potendo essere riconosciuto alcun importo a titolo risarcitorio per la perdita della numerazione (cfr. Corecom Abruzzo, delibera n. 32/2022). Parimenti infondata è la richiesta di indennizzo per sospensione delle linee. La sospensione, che secondo la ricostruzione attorea è avvenuta l'11 febbraio 2026, è stata disposta a seguito di elevata morosità pari ad Euro 6.407,97. La sospensione è stata preceduta da congruo preavviso inviato a mezzo pec in data 16 settembre 2025. Parte istante ha concordato una rateizzazione, poi non rispettata, dalla quale è derivata la sospensione delle linee telefoniche oggetto di contestazione. L'avviso di morosità è avvenuto cinque mesi prima dell'intervenuta sospensione. Non corrisponde al vero, pertanto, che la sospensione amministrativa è avvenuta sebbene le fatture siano state regolarmente pagate, come erroneamente asserito da controparte nella propria istanza. La morosità di parte istante non è giustificata da alcun malfunzionamento e/o disservizio, peraltro non segnalato da controparte, perché insussistente. La morosità di controparte, protratta per un termine di cinque mesi, ha portato la TIM a sospendere le linee intestate a controparte. Trattasi, pertanto, di sospensione lecita, perché avvenuta con

congruo preavviso e per giustificati motivi. Infine, è infondata anche la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami inviati alla TIM. La lettera di sollecito inviata dalla TIM è stata riscontrata da controparte che ha concordato un piano di rientro, poi non rispettato. Non corrisponde pertanto al vero che la TIM avrebbe omesso di riscontrare i reclami inviati dall'istante, i quali non sono stati nemmeno documentati, avrebbe inviato reclami – peraltro non documentati/provati – i quali non oggetto di riscontro. L'istanza avversaria è pertanto infondata e dovrà essere integralmente rigettata. 3. In ogni caso, infondatezza delle richieste pecuniarie perché di importo superiore rispetto alla normativa regolatoria. Nella propria istanza, controparte ha chiesto la corresponsione di Euro 15.500,00 a titolo di indennizzi. Non è chiaro come sia stata effettuata detta quantificazione, la quale appare del tutto arbitraria e scollegata da qualsivoglia criterio. A prescindere da ciò, la richiesta pecuniaria, nei termini formulati da controparte, è inammissibile, ancor prima che infondata, trattandosi di una richiesta risarcitoria che, come tale, esula dalla competenza del Corecom. Premessa l'infondatezza dell'istanza avversaria per le ragioni sopra esposte, si eccepisce che quanto domandato da parte istante a titolo di indennizzo per presunti – e non documentati – disservizi, altro non è che una richiesta di risarcimento danni, atteso l'importo esorbitante e svincolato dalle ipotesi previste dal Regolamento di cui all'allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS. Si rammenta, infatti, che l'art. 20 c. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, circoscrive chiaramente il potere demandato all'Autorità e, quindi, anche ai Corecom in sede di definizione della controversia, prevedendo che “L'Organo Collegiale...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”. Prosegue l'art. 20 prevedendo al c. 5 che “Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”. Ne consegue che al solo Giudice ordinario spetta l'accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in

applicazione del contratto e delle norme del codice civile. Quanto sopra, è stato peraltro ribadito in numerose ed ulteriori Delibere delle quali, a mero titolo esemplificativo, se ne riportano solo alcune (tralasciando le singole Delibere emesse da ogni Corecom nazionale e consultabili sul sito internet dell'AGCOM): Delibera AGCOM n. 136/10/CIR, Delibera AGCOM n. 138/10/CIR, Delibera AGCOM n. 1/11/CIR, Delibera AGCOM n. 11/11/CIR, Delibera AGCOM n. 12/11/CIR e Delibera AGCOM n. 14/11/CIR. Come da giurisprudenza costante sia di codesto Corecom che dell'Agcom, la richiesta oggetto di scrutinio in questa sede deve quindi essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell'operatore convenuto (v. sul punto, Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11 e altre conformi: "Ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/11/CONS, le richieste che possono essere esaminate dall'Autorità sono ope legis limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto «dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità». Il principio di tutela del contraente più debole deve pertanto condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere qualificate come domande di indennizzo contrattuale."). TIM S.p.A. chiede al Corecom Abruzzo di voler respingere l'istanza avversaria poiché inammissibile e infondata per i motivi sopra esposti."

Le repliche dell'istante

In riferimento alle memorie presentate da Tim SpA relative alla controversia di cui all'oggetto, l'istante ha inteso replicare nel seguente modo: *"In riferimento alle memorie presentate da TIM relative alla controversia di cui all'oggetto, si replica come segue: - il giorno 11/02/2026 la signora XXX, legale rappresentante della società XXXsrl, è rimasta senza linea voce ed internet, relativamente alle 4 numerazioni fisse, presso l'attività che gestisce; - chiamando il servizio clienti 119 è venuta a conoscenza della sospensione per morosità, senza aver ricevuto nessun preavviso di sospensione o messa in mora o comunicazione da parte dell'operatore; - in data 20/02/2026 è stato presenta-*

to il GU5 n. 815429 con successiva emissione del provvedimento in data 02/03/2026 e riattivazione dei servizi in data 05/03/2026; - il periodo di interruzione (11/02/2026-05/03/2026) è confermato da TIM nelle memorie; - si contesta al gestore una sospensione illegittima per le seguenti motivazioni: 1) l'unico preavviso ricevuto dall'istante è quello del 24/12/2025 (all. diffida ad adempiere) che sollecita il pagamento di 2 fatture intestate ad un'altra società "Intesa per Leomar-ZK srl" con P.IVA XXX e legale rappresentante sig. Fiore Stefano, quindi una persona giuridica diversa dalla società "XXXsrl" con P.IVA XXX e legale rappresentante signora XXX XXX, che ha subito il distacco; 2) la numerazione oggetto del sollecito (0871XXX) non è in uso della società "XXXsrl" né presente in fattura (all. fattura XXXsrl); 3) tra le 2 società non ci sono legami, sono 2 persone giuridiche distinte, con compagine sociale e legale rappresentante diversi, infatti il contratto tra TIM e la società "XXXsrl" non è un subentro o una voltura, ma una nuova attivazione (all. contratto 1 e 2); 4) tutte le fatture intestate alla società "XXXsrl" sono sempre state pagate regolarmente senza generare insoluti; - a dimostrazione della fondatezza delle mie tesi TIM non ha effettuato il riaddebito degli importi insoluti direttamente nella fattura della "XXXsrl", come abitualmente usa fare, proprio perché sono 2 soggetti giuridici diversi; - il gestore non ha prodotto né il preavviso che sarebbe stato inviato il 16/09/2025 a mezzo pec, né le fatture che compongono il montante debitorio, titolo necessario per vantare un credito e richiederne il pagamento; Alla luce di quanto esposto si torna a chiedere quanto già formulato nel GU14 rigettando in pieno le memorie fornite dall'operatore TIM."

Allega:

- copia della diffida ad adempiere e preavviso di risoluzione contrattuale di TIM Spa del 24/12/2025 nei riguardi della società XXXsrl per il pagamento dell'importo di 2 fatture non saldate di € 3.469,94 relativamente alla linea telefonica 0871/XXX;

- Copia della fattura di TIM spa n. 8P00038918/2025 del 17/02/2025, relativa alla linea telefonica 0871/XXX intestata alla società Intesa per Leomar - ZKsrl di importo di euro 3.325,60;
- Copia della fattura di TIM Spa n. 8P00086710/2024 del 09/05/2024 nei riguardi della società Intesa per Leomar - ZKsrl di importo di euro 1.987,36;
- Copia della fattura di Tim spa n.8P00218436 relativa alla linea telefonica 0871/XXX intestata alla società Intesa per Leomar - ZKsrl intestata a XXXsrl per la linea telefonica 087XXX n. 8P00218436 del 13/12/2025 dell'importo di € 287,00;
- Copia della proposta di attivazione canali tibp, it e custode care di Tim Business sottoscritta dal legale responsabile della XXXsrl in data 26/02/2025;

Motivazione della decisione

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

Nel caso di specie l'istante contesta la sospensione dalla data dell'11 febbraio 2026 dei servizi voce e internet relativi alle quattro numerazioni associate alla linea telefonica 0871/XXX e sulla base di ciò, chiede la riattivazione dei servizi, l'indennizzo per la sospensione/interruzione degli stessi, l'indennizzo per l'eventuale perdita delle numerazioni, per la mancata risposta ai reclami/segnalazioni e per gli ulteriori disservizi lamentati, quantificando complessivamente le richieste in euro 15.500,00, da rideterminarsi secondo la disciplina AGCOM.

L'operatore convenuto, al contrario, nelle proprie memorie difensive eccepisce la genericità e l'infondatezza delle richieste, sostenendo che non vi sia stata alcuna perdita delle numerazioni e dichiarando, inoltre, che la sospensione del servizio è stata legittimamente disposta a fronte di una morosità di euro 6.407,97, preceduta da una pec

del 16 settembre 2025 e da un piano di rateizzazione concordato dalle parti e non rispettato. Lo stesso, infine, contesta l'assenza in atti della prova di reclami scritti trasmessi dall'istante e rimasti senza risposta e la quantificazione della richiesta economica di € 15.500,00, ritenuta non conforme ai parametri indennitari previsti dalla normativa AGCOM.

Relativamente alla richiesta di procedere alla riattivazione delle utenze telefoniche 0871XXX, 0871XXX, 0871XXX e 0871XXX, associate al numero 0871/XXX, si specifica quanto segue.

Sul punto, l'operatore convenuto ha eccepito l'infondatezza della richiesta, rilevando che tutte le linee oggetto della controversia risultano attive e che la stessa parte istante ha dato atto, nel formulario GU14, dell'intervenuta riattivazione dei servizi in data 05/03/2026.

Dalla documentazione acquisita al fascicolo della presente istanza risulta che, a seguito della presentazione dell'istanza GU5 n. 815429 del 20/02/2026, il Corecom Abruzzo, con provvedimento temporaneo del 02/03/2026, ha disposto nei confronti di TIM di provvedere alla riattivazione delle predette linee, rilevando che le stesse non risultavano funzionanti ed inoltre che la riattivazione è intervenuta in data 05/03/2026

Ne consegue che, limitatamente alla domanda volta ad ottenere la riattivazione dei servizi, deve dichiararsi cessata la materia del contendere, essendo stato conseguito, nelle more del procedimento, il risultato sostanziale richiesto dall'istante.

Per la stessa ragione, alla luce dell'avvenuta riattivazione delle linee telefoniche in data 05/03/2026 ed in assenza di ulteriori dichiarazioni che ne attestino la successiva cessazione definitiva, la richiesta d'indennizzo per la perdita delle numerazioni non risulta essere meritevole di accoglimento.

Relativamente alla richiesta del riconoscimento della somma di € 15.500,00 a titolo di indennizzo per la perdita dei numeri telefonici, per l'interruzione dei servizi e per la mancata risposta al reclamo si specifica quanto segue.

L'operatore convenuto, sul punto, nelle proprie memorie difensive, ha tenuto a precisare che non è chiaro come sia stata effettuata detta quantificazione, la quale appare del tutto arbitraria e scollegata da qualsivoglia criterio, aggiungendo che a prescindere da ciò, la richiesta pecuniaria, nei termini formulati da controparte, è inammissibile, ancor prima che infondata, trattandosi di una richiesta risarcitoria che, come tale, esula dalla competenza del Corecom.

Orbene, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 20 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. La liquidazione dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti.

Si procederà, pertanto, alla verifica delle singole ipotesi di richiesta di indennizzo presentate dalla parte istante (al netto della richiesta di indennizzo sulla perdita delle numerazioni) sulla base di quanto per esse stabilito dal Regolamento indennizzi.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per sospensione dei servizi delle utenze telefoniche 0871/XXX, 0871/XXX, 0871XXX e 0871XXX, associate al numero 0871/XXX, si precisa quanto segue.

L'istante lamenta di aver subito, a decorrere dall'11/02/2026, la sospensione amministrativa dei servizi voce e internet relativi alle quattro numerazioni sopra indicate, senza aver ricevuto alcun valido preavviso di sospensione o comunicazione di messa in mora e precisa di essere venuta a conoscenza della natura amministrativa della

sospensione soltanto a seguito del contatto con il servizio clienti, sostenendo che tutte le fatture riferibili a XXXS.r.l. siano state regolarmente corrisposte.

Di contro, l'operatore dichiara che la sospensione è stata legittimamente disposta a fronte di una situazione di morosità quantificata in euro 6.407,97 precisando, in particolare, di avere inviato un congruo preavviso a mezzo pec in data 16/09/2025 e aggiungendo che la parte istante avrebbe successivamente concordato un piano di rateizzazione, non rispettato che ha determinato la successiva sospensione amministrativa delle linee in data 11/02/2026.

Sul punto, è di importanza fondamentale rilevare che – ancorché il Gestore abbia del tutto inopinatamente tentato di giustificare la presenza di morosità quale ragione del distacco – nessuna comunicazione di preavviso risulta essere stata inviata all'utente prima di attuare il provvedimento amministrativo per cui è causa. Ed infatti, per giurisprudenza costante di questa Autorità è illegittima la sospensione della linea disposta dall'operatore per asserita morosità, qualora la stessa sia stata disposta prima della scadenza del termine dilatorio previsto dal contratto per effettuare il pagamento e, comunque, qualora non preceduta da un congruo preavviso

A ciò va aggiunto quanto previsto dall'art. 13.4 delle Condizioni generali del servizio TIM Comunica in cui è previsto che: *“In caso di ritardato o omesso pagamento delle Fatture, TIM ha il diritto di applicare sull'importo non pagato, o pagato in ritardo gli interessi legali di mora come definiti dal D. Lgs. n. 231 del 9 ottobre 2002 e s.m.i. Altresì, TIM può sospendere i Servizi dando al Cliente un preavviso di almeno 40 Giorni tramite raccomandata con avviso di ricevimento, tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) o altra forma equipollente prevista dalla normativa vigente. In detta comunicazione TIM potrà riservarsi il diritto di risolvere il Contratto, qualora il Cliente non abbia posto rimedio agli inadempimenti che hanno determinato la sospensione del Servizio, entro il termine di 10 giorni decorrenti dall'avvenuta sospensione del Servizio. Inoltre, oltre agli importi dovuti a titolo di indennità di ritardato pagamento, TIM si riserva la possibilità di applicare un costo di gestione amministrativa di euro 12,3 € iva esclusa, che sarà addebitato nella prima fattura*

utile. Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio, per ottenerne il ripristino prima che il relativo abbonamento sia risolto, è tenuto a corrispondere a TIM quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa compresa, ove prevista, l'indennità di riattivazione del servizio il cui importo è indicato nella Carta dei Servizi. Il Servizio verrà riattivato entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di TIM."

Nel caso di specie, l'operatore si è limitato ad affermare nelle proprie memorie difensive di avere trasmesso in data 16/09/2025 una comunicazione a mezzo pec, ma non risulta prodotta agli atti né la comunicazione richiamata né la relativa attestazione di consegna, idonea a dimostrare che il preavviso sia stato effettivamente portato a conoscenza della società XXXS.r.l., né risulta documentalmente prodotto il piano di rateizzazione che, secondo la ricostruzione dell'operatore, sarebbe stato concordato con la società istante e successivamente disatteso.

L'istante, inoltre, nelle proprie controdeduzioni alle memorie dell'operatore convenuto, ha documentato in atti l'unica diffida di pagamento trasmessa alla società istante e datata 24/12/2025, dalla quale è emerso il riferimento a fatture collegate ad una numerazione differente da quelle oggetto della presente controversia.

In particolare, nelle fatture n.8P00038918 del 19/03/2025 e n. 8P00041613 del 10/04/2025, dell'importo complessivo rispettivamente di euro 3.325,60 e di euro 144,34, emerge chiaramente il riferimento alla linea telefonica 0871/XXX che come indicato nelle prima fattura citata è intestata alla società Intesa per Leomar-ZK S.r.l. P.IVA XXX e non alla XXXS.r.l. recante P. IVA XXX.

Non risulta, invece, prodotto dall'operatore alcun elemento idoneo a dimostrare una successione nel rapporto contrattuale, una voltura, un subentro, un accollo o altro titolo giuridico in forza del quale la posizione debitoria riferibile alla diversa società Intesa per Leomar - ZK S.r.l. possa essere imputata a XXXS.r.l. In altri termini, il mero inserimento in fattura di interessi riferiti a pregresse posizioni contabili non può

sostituire la prova dell'esistenza, della titolarità e dell'esigibilità del credito principale posto a fondamento della sospensione.

L'operatore non ha prodotto le fatture che comporrebbero integralmente il montante debitorio di euro 6.407,97, né la pec del 16/09/2025 invocata quale preavviso, né la prova della relativa ricezione, né il piano di rientro asseritamente sottoscritto dalla società istante.

Alla luce delle risultanze istruttorie deve pertanto ritenersi illegittima la sospensione amministrativa delle utenze telefoniche intestate alla società XXXSrl intervenuta dall'11/02/2026 sino alla riattivazione del 05/03/2026 e ne consegue il diritto dell'istante alla corresponsione dell'indennizzo, per il periodo di 22 giorni intercorrente tra la sospensione e la riattivazione e per i servizi voce e internet, previsto dall'articolo 5, comma 1 del vigente Regolamento indennizzi: *“Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*, nonché dell'art. 13, comma 3: *“Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11”* in forza dei quali l'indennizzo dovuto per l'illegittima sospensione del servizio per le linee telefoniche associate alla numerazione principale 0871/1302534 (centralino voip) dal giorno 11/02/2026 al 05/03/2026, su 22 giorni di disservizio viene qui quantificato in complessivi € 660,00 (7,50 x 2 utenza affari x 22 giorni).

Per le medesime ragioni l'operatore dovrà provvedere a stornare e o rimborsare le fatture emesse durante il periodo suddetto, vale a dire dal 11/02/2026 al 05/03/2026.

Sulla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, si precisa quanto segue.

Nel formulario del presente procedimento la parte istante ha dichiarato che, in occasione della sospensione dell'11/02/2026, la società avrebbe immediatamente contattato il servizio clienti, apprendendo in tale occasione che il servizio era stato sospeso per morosità.

L'operatore eccepisce, al contrario, che l'istante non avrebbe allegato né provato l'invio di reclami rimasti privi di riscontro, rilevando altresì che la lettera di sollecito inviata dall'operatore sarebbe stata riscontrata dalla controparte mediante la concordata rateizzazione del debito.

Sul punto si rammenta che l'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi riconosce un indennizzo nel caso in cui l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla Carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità.

Come chiarito anche nella consolidata prassi dell'Autorità, ai fini del riconoscimento dell'indennizzo occorre tuttavia che sia possibile accertare l'effettiva proposizione del reclamo e individuarne con sufficiente certezza il contenuto e la data, elementi indispensabili anche per la determinazione del dies a quo dell'eventuale periodo indennizzabile.

Nel caso di specie non risulta acquisita agli atti documentazione idonea a comprovare l'effettiva presentazione di un reclamo scritto, né risultano prodotti codici identificativi delle segnalazioni telefoniche dai quali sia possibile ricostruire con certezza il contenuto delle stesse.

La mera indicazione della data del reclamo nel formulario, in presenza di specifica contestazione dell'operatore e in assenza di ulteriori riscontri documentali, non appare sufficiente a comprovare il presupposto necessario per l'applicazione dell'articolo 12 del Regolamento.

Diversa è la segnalazione effettuata in occasione della sospensione dell'11/02/2026, che costituisce elemento utile alla ricostruzione della vicenda relativa alla sospensione del servizio, ma non consente di individuare autonomamente un

reclamo rimasto senza risposta nei termini regolamentari tale da fondare un ulteriore e distinto indennizzo.

Pertanto, non essendo stata fornita prova sufficiente dell'invio di uno specifico reclamo rimasto privo di riscontro, la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami deve essere rigettata.

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

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla XXXSrl, per il tramite dell'Avv. XXX, nei confronti dell'operatore TIM S.p.A., nei termini di cui in motivazione;

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari ad euro 660,00 = (euro 7,50 × 2 - utenza affari- × 22 giorni), maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 5, comma 1, e dell'art. 13 comma 3, dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, per la sospensione dei servizi di voce e connettività relativi all'utenza telefonica 0871/1302534, per il periodo compreso tra il 11/02/2026 e il 05/03/2026;

3. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a procedere allo storno e/o rimborso parziale degli importi fatturati in relazione al periodo di malfunzionamento, vale a dire dal 11/02/2026 e il 05/03/2026, maggiorati degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, con riferimento ai corrispettivi addebitati per i servizi interessati dal disservizio;

4. La società TIM S.p.A. 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;
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
7. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità

L'aquila 08-09-2026

Il Presidente

f.to 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 ss. mm. e ii