AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

**DELIBERA N.52/2026**

**XXX/TIM SPA**

**(GU14/834792/2026)**

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 21.10.2026

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 presentata da XXX., per il tramite di XXX, acquisita al Protocollo n. 0156827 del 2704/2026;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante, per il tramite di XXX contesta quanto di seguito: "*Contestazione fatture n. XXX del 09/06/2022 e n. XXX del 11/08/2022 relative al servizio TIM ComUnica per mancata attivazione e mancata fruibilità del servizio nei periodi fatturati; richiesta di storno importi, annullamento interessi e indennità di mora, emissione note di credito, riconoscimento indennizzi e accertamento del danno economico conseguente al mantenimento del servizio Vodafone fino ad agosto 2023.*"

In base a tali premesse, l'istante chiede:

i. di accertare e dichiarare la non debenza degli importi fatturati con riferimento alle fatture n. XXX del 09/06/2022 e n. XXX del 11/08/2022, in quanto riferiti a periodi nei quali il servizio TIM ComUnica non risultava attivo né fruibile;

ii. l'emissione delle relative note di credito;

iii. lo storno integrale degli interessi e delle indennità di mora illegittimamente applicati;

iv. l'annullamento di ogni eventuale posizione debitoria residua;

v. il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa AGCOM per fatturazione indebita e mancata gestione dei reclami.

L'istante allega:

- Copia della nota del 27/04/2026 sottoscritta dal Presidente della società SANGRO-AVENTINO Soc. Cons. a. r.l.;
- Copia del modulo per number portability su soluzioni voip di Tim business;
- Copia della richiesta di attivazione Tim business;

- Copia della fattura n. XXX del 09/06/2022 dell'importo di € 1.966,59;

- Copia della fattura n. XXX del 11/08/2022 dell'importo di € 2.016,18;

- Copia del messaggio di posta elettronica certificata del 29/08/2022, indirizzata a telecomitalia@pec.telecomitalia.it, avente ad oggetto: "*Contestazione FATTURA nr. XXX del 09/06/2022 e FATTURA nr. XXX del 11/08/2022*";

- Copia del messaggio di posta elettronica certificata del 25/05/2023 inoltrato da large_entcentrosud@pec.telecomitalia.it a XXXt e in c.c. a XXX@telecomitalia.it e a XXX@telecomitalia.it, avente ad oggetto: " *Contestazione FATTURA nr. XXX del 09/06/2022 e FATTURA nr. XXX del 11/08/2022*";

- Copia del messaggio di posta elettronica certificata del 02/02/2023 inoltrato da XXX a telecomitalia@pec.telecomitalia.it, avente ad oggetto: " *Contestazione FATTURA nr. XXX del 09/06/2022 e FATTURA nr. XXX del 11/08/2022"*;

- Copia del messaggio di posta elettronica certificata del 25/05/2023 inoltrato da large_entcentrosud@pec.telecomitalia.it a XXX e in c.c. a XXX@telecomitalia.it e a XXX@telecomitalia.it, avente ad oggetto:" *Contestazione FATTURA nr. XXX del 09/06/2022 e FATTURA nr. XXX del 11/08/2022*";

- Copia del messaggio di posta elettronica del 03/11/2022, inoltrata da XXX a tim191@telecomitalia.it e in c.c. a roma2.mybusiness@telecomitalia.it, avente a oggetto *"richiesta attivazione domiciliazione bancaria"*;

- Copia del messaggio di posta elettronica del 07/11/2022, inoltrata da roma2.mybusiness@telecomitalia.it a XXX, avente ad oggetto *"richiesta attivazione domiciliazione bancaria"*;

- Copia del messaggio di posta elettronica del 07/11/2022, inoltrata da XXX a laura.colaiacomo@telecomitalia.it, avente ad oggetto *"richiesta attivazione domiciliazione bancaria";*

- Copia del messaggio di posta elettronica del 08/11/2022, inoltrata da XXX@telecomitalia.it a XXX, avente ad oggetto *"Richiesta attivazione Domiciliazione bancaria"*;

- Copia del messaggio di posta elettronica del 08/11/2022, inoltrata da XXXa XXX@telecomitalia.it, avente ad oggetto *"Richiesta attivazione Domiciliazione bancaria"*;

- Copia del messaggio di posta elettronica del 09/11/2022, inoltrata da XXX a XXX@telecomitalia.it, avente ad oggetto *"Richiesta attivazione Domiciliazione bancaria"*;

- Copia del messaggio di posta elettronica del 18/04/2023, inoltrata da Patto Sangro Aventino a laura.colaiacomo@telecomitalia.it e in c.c. a giuseppe.difelice@telecomitalia.it, avente ad oggetto *"Richiesta attivazione Domiciliazione bancaria"*;

- Copia del messaggio di posta elettronica del 24/05/2023, inoltrata da XXX a XXX@telecomitalia.it, avente ad oggetto *"Richiesta attivazione Domiciliazione bancaria"*;

- Copia del messaggio di posta elettronica del 09/12/2024, inoltrata da XXX a XXX, e in c.c. a XXX e a roma2.mybusiness@telecomitalia.it, avente ad oggetto *"Richiesta attivazione Domiciliazione bancaria - Richiesta urgente di contatto per questioni amministrative"*;

- Copia del messaggio di posta elettronica certificata del 11/02/2026, inoltrato da tim.enterprise.amministrativo.cs@pec.telecomitalia.it a XXX, avente ad oggetto *"XXX- Sollecito pagamento Tim - Richiesto riscontro"*;

- Copia del messaggio di posta elettronica certificata del 12/02/2026, inoltrato da XXX a tim.enterprise.amministrativo.cs@pec.telecomitalia.it, avente ad oggetto *"XXX- Sollecito pagamento Tim - Richiesto riscontro"*;

- Copia del messaggio di posta elettronica certificata del 23/02/2026, inoltrato da tim.enterprise.amministrativo.cs@pec.telecomitalia.it a XXX avente ad oggetto *"XXX- Sollecito pagamento Tim Richiesto riscontro"*;

- Copia del messaggio di posta elettronica certificata del 23/02/2026, inoltrato da XXX a tim.enterprise.amministrativo.cs@pec.telecomitalia.it, avente ad oggetto *"XXX- Sollecito pagamento Tim Richiesto riscontro"*;

- Copia del messaggio di posta elettronica certificata del 10/03/2026, inoltrato da XXX a tim.enterprise.amministrativo.cs@pec.telecomitalia.it, avente ad oggetto *"XXX- Sollecito pagamento Tim Richiesto riscontro"*;

- Copia del messaggio di posta elettronica certificata del 12/03/2026, inoltrato da tim.enterprise.amministrativo.cs@pec.telecomitalia.it a XXX, avente ad oggetto *"XXX- Sollecito pagamento Tim Richiesto riscontro"*;

- Copia della ricevuta di avvenuta consegna della pec del 12/03/2026 avente ad oggetto *"XXX- Sollecito pagamento TimRichiesto riscontro"*;

- Copia del messaggio di posta elettronica certificata del 25/03/2026, inoltrato da tim.enterprise.amministrativo.cs@pec.telecomitalia.it a XXX, avente a oggetto *"XXX- Sollecito pagamento Tim Richiesto riscontro"*;

- Copia della scheda di *"attivazione variazione cessazione prodotto, modello MR/2. Modello elettronico di attivazione variazione cessazione prodotto e rifiuto intervento"* del 10/08/2022;

- Copia della fattura Vodafone n. XXX del 14/06/2022 dell'importo di € 1.659,33;

- Copia della fattura Vodafone n. XXX del 12/08/2022 dell'importo di € 1.664,41;

- Copia della delibera dell'AGCOM n. 9/23/CIR;
- Copia della delibera dell'AGCOM n. 248/20/CIR;
- Copia della delibera del Co.re.com Sicilia n. 75/2020;
- Copia della delibera del Co.re.com Toscana n. 17/2023;
- Copia della delibera del Co.re.com Toscana n. 19/2024;

**2. La posizione dell'operatore**

L'operatore nei propri scritti difensivi osserva: *"Le contestazioni svolte dall'istante sono infondate e devono essere integralmente rigettate. Parte istante sostiene che le fatture n. XXX del 09 giugno 2022 e n. XXX dell'11 agosto 2022 sarebbero illegittime poiché riferite a periodi nei quali il servizio TIM ComUnica non sarebbe stato attivo né fruibile. Tale assunto non trova tuttavia riscontro nelle verifiche tecniche e amministrative effettuate da TIM. Dagli approfondimenti tecnici svolti dall'operatore è emerso che il ritardo lamentato dall'istante riguardava esclusivamente il rientro di alcune numerazioni VoIP e che tale circostanza non pregiudicava il corretto funzionamento del servizio, essendo prevista una linea di appoggio idonea a garantirne l'operatività. Assume inoltre rilievo la disciplina contrattuale dell'offerta TIM ComUnica, la quale prevede espressamente (cfr. art. 5, all. 1) che "la fatturazione dei corrispettivi decorrerà dalla data di attivazione dell'Offerta, indipendentemente dalla effettiva data di migrazione delle numerazioni in Number Portability". Ne consegue che l'eventuale ritardo nella migrazione di alcune numerazioni non determina di per sé l'illegittimità della fatturazione effettuata da TIM. L'istante non ha inoltre fornito alcuna prova idonea a dimostrare che il servizio fosse integralmente inutilizzabile nei periodi oggetto di fatturazione, limitandosi ad affermare che i servizi non sarebbero stati attivi o sarebbero stati attivi solo parzialmente. Tali allegazioni non risultano supportate da documentazione tecnica, verbali, perizie o altri elementi probatori idonei a dimostrare la totale assenza del servizio nel periodo interessato. Per completezza si evidenzia che, nel corso della gestione dei reclami, TIM ha effettuato ulteriori approfondimenti tecnici e amministrativi proprio al fine di verificare la fondatezza delle contestazioni formulate dall'istante. All'esito di tali verifiche, con comunicazione del 25 marzo 2026, TIM ha definitivamente confermato la correttezza della fatturazione emessa, precisando che risultavano regolarmente eseguite le attività tecniche rilevanti ai fini dell'erogazione del servizio e che non sussistevano pertanto i presupposti per procedere allo storno delle fatture o all'emissione di note di credito. Alla*

*luce di quanto sopra, risultano infondate le contestazioni mosse dall'istante e devono conseguentemente essere rigettate tutte le domande formulate nei confronti di TIM, ivi comprese quelle di storno delle fatture, emissione di note di credito, annullamento della posizione debitoria e riconoscimento di indennizzi. Parte istante ha quantificato le proprie pretese economiche in Euro 5.000,00 chiedendo il riconoscimento di indennizzi e l'accertamento del danno economico asseritamente subito. La domanda deve essere dichiarata inammissibile in quanto del tutto generica e priva di qualsiasi criterio di quantificazione. L'istante, infatti, si limita ad indicare l'importo complessivo richiesto senza specificare a quale titolo esso venga domandato, senza individuare le singole voci di indennizzo invocate, senza richiamare le disposizioni regolamentari che ritiene applicabili e senza illustrare il criterio utilizzato per determinare la somma richiesta. La domanda risulta pertanto indeterminata sia nell'an sia nel quantum e non consente alcuna verifica circa la fondatezza della pretesa. In ogni caso, quanto domandato dall'istante a titolo di indennizzo 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."). La richiesta di risarcimento danni esula dalla competenza del Corecom e non può essere accolta in questa sede. Eventuali domande di risarcimento possono essere fatte valere solo in sede giurisdizionale"*

Allega:

- Copia del profilo commerciale di Tim ComUnica.

### 3. Le repliche dell'istante

L'istante all'interno delle proprie memorie di replica sostiene che: *"La memoria difensiva depositata da TIM S.p.A. in data 12 giugno 2026 risulta fondata su una ricostruzione dei fatti che non corrisponde all'effettivo oggetto della presente controversia e che, soprattutto, evita di confrontarsi con gli elementi tecnici e documentali prodotti dall'istante. L'operatore concentra infatti la propria difesa sul tema della Number Portability e sul presunto ritardo nel rientro di alcune numerazioni VoIP, sostenendo che tale circostanza non avrebbe inciso sulla funzionalità del servizio in quanto sarebbe stata resa disponibile una linea tecnica di appoggio e richiamando la clausola contrattuale che prevede la decorrenza della fatturazione dalla data di attivazione dell'offerta. Tale impostazione difensiva risulta tuttavia inconferente rispetto alle contestazioni effettivamente formulate da Sangro Aventino. La Società istante non ha mai sostenuto che le fatture contestate fossero illegittime per il solo fatto che la procedura di portabilità delle numerazioni non fosse stata completata. La contestazione ha sempre riguardato un profilo diverso e ben più rilevante: l'effettiva disponibilità e concreta fruibilità del servizio TIM ComUnica acquistato, con particolare riferimento al corretto funzionamento del centralino VoIP e del Gruppo Numerico (GNR) aziendale. L'offerta sottoscritta non aveva ad oggetto una semplice linea telefonica temporanea o una connettività minima provvisoria, bensì un sistema integrato di comunicazione aziendale comprendente numerazioni, GNR, centralino VoIP, gestione degli interni, instradamento delle chiamate e relative funzionalità. La documentazione tecnica già presente nel fascicolo dimostra che nel periodo oggetto di fatturazione risultavano ancora presenti anomalie relative alla configurazione del GNR e del sistema telefonico aziendale e che le attività di installazione, consegna e collaudo risultano collocate soltanto in data 10 agosto 2022. Tale circostanza viene ulteriormente confermata dalla comunicazione intercorsa con il tecnico incaricato sig. XXX, dalla*

*quale emerge che le attività di configurazione del GNR e del sistema telefonico risultavano ancora in corso e che il completamento dell'intervento tecnico era previsto soltanto per il 10 agosto 2022. A fronte di tali elementi documentali, TIM non ha prodotto alcun verbale di collaudo antecedente a tale data, alcuna attestazione di messa in esercizio, alcun report di configurazione del GNR o del centralino, alcun verbale di consegna o altra documentazione tecnica idonea a dimostrare che il servizio fosse pienamente operativo nei periodi oggetto di contestazione. Il vero tema della presente controversia non consiste pertanto nello stabilire se fosse disponibile una linea tecnica provvisoria o se alcune numerazioni fossero ancora in fase di migrazione, bensì nell'accertare se il servizio acquistato fosse concretamente utilizzabile secondo le modalità contrattualmente previste e se TIM abbia assolto al proprio onere di dimostrare la corretta esecuzione della prestazione per la quale pretende il pagamento dei relativi corrispettivi. Lo stesso allegato prodotto da TIM conferma che il servizio TIM ComUnica non si esaurisce nella mera disponibilità di una linea tecnica o di una connettività provvisoria. Il Profilo Commerciale depositato dall'operatore qualifica infatti TIM ComUnica come una soluzione full VoIP comprensiva di servizi dati, voce e servizi innovativi di centralino, con funzionalità erogate dalla piattaforma Cloud TIM. Lo stesso documento prevede GNR, numerazioni, canali voce, servizi di centralino, portale di configurazione, Webex, apparati/router TIR e intervento di installazione presso la sede del cliente. Ne consegue che l'eventuale esistenza di una linea tecnica di appoggio non può essere equiparata al servizio contrattualmente acquistato, né può dimostrare la piena operatività del centralino VoIP, del GNR, degli interni e delle funzionalità aziendali previste dall'offerta TIM ComUnica. Anzi, l'allegato prodotto da TIM rafforza la tesi dell'istante: ciò che doveva essere attivo e fruibile non era una semplice linea, ma un sistema integrato di comunicazione aziendale. In assenza di prova della corretta configurazione e del collaudo di tale sistema nei periodi fatturati, la pretesa di addebitare integralmente i canoni TIM ComUnica resta priva di adeguato supporto probatorio. Si deposita in allegato alla presente memoria la comunicazione intercorsa con il tecnico incaricato sig. De Felice, già prodotta nel procedimento UG collegato e richiamata nell'istanza di definizione. Tale documento riveste particolare rilevanza probatoria poiché proviene direttamente dal soggetto incaricato delle attività tecniche di configurazione del servizio e risulta perfettamente coerente con la restante documentazione tecnica già presente nel fascicolo. Non si tratta di documentazione proveniente dall'istante, bensì di documentazione formata dalla stessa TIM nell'esercizio delle proprie attività tecniche e commerciali. Pertanto, le anomalie del GNR rilevate in data 14/07/2022 e l'intervento tecnico eseguito il 10/08/2022 costituiscono circostanze documentate dalla stessa controparte e non contestabili sotto il profilo della provenienza. Dalla documentazione complessivamente prodotta emerge infatti un quadro univoco. Alla data del 14 luglio 2022 TIM*

*rilevava ancora anomalie relative alla configurazione del GNR aziendale. Le stesse anomalie impedivano il completamento del rientro programmato delle numerazioni previsto per il 18 luglio 2022. La documentazione chiarisce inoltre che il GNR aziendale era costituito dal numero radice XXX e dagli interni da XXX a XXX, confermando che le criticità riguardavano proprio l'architettura numerica necessaria al funzionamento del centralino aziendale. Ancora più significativa è la documentazione successiva che colloca installazione, consegna e collaudo in data 10 agosto 2022. La comunicazione di. XXX conferma inoltre che le attività di configurazione risultavano ancora in corso e che il sistema non poteva considerarsi definitivamente configurato prima di tale data. Ne consegue che la documentazione disponibile dimostra l'esistenza di attività tecniche ancora in corso nel periodo per il quale TIM pretende il pagamento dei relativi canoni. TIM sostiene che il ritardo riguardasse esclusivamente alcune numerazioni VoIP e che fosse stata resa disponibile una linea tecnica di appoggio idonea a garantire l'operatività del servizio. Tale affermazione non è supportata da alcuna documentazione tecnica. Ma soprattutto, anche qualora si volesse ritenere dimostrata l'esistenza di tale linea tecnica, essa non sarebbe comunque idonea a dimostrare l'avvenuta corretta esecuzione della prestazione contrattuale. L'oggetto del contratto era la fornitura della soluzione integrata TIM ComUnica, della quale l'eventuale linea tecnica costituiva soltanto una componente accessoria e non la prestazione contrattuale nella sua interezza. La Società aveva acquistato un sistema integrato di comunicazione aziendale comprendente GNR, numerazioni aziendali, centralino VoIP, gestione degli interni, instradamento delle chiamate e relative funzionalità avanzate. Una linea tecnica provvisoria può eventualmente consentire una limitata continuità di servizio, ma non dimostra: la corretta configurazione del GNR; la corretta configurazione del centralino; il funzionamento degli interni; il corretto instradamento delle chiamate; la piena operatività del servizio acquistato. TIM non ha prodotto alcun elemento oggettivo (log di traffico, report di esercizio, verbali di test, registrazioni di collaudo parziale o attestazioni di accettazione da parte del cliente) idoneo a dimostrare che il centralino VoIP e il GNR fossero concretamente funzionanti prima del 10/08/2022. In altri termini, la disponibilità di una linea tecnica può eventualmente dimostrare l'esistenza di una connettività minima temporanea, ma non prova l'avvenuta erogazione del servizio TIM ComUnica oggetto della presente controversia. L'argomentazione difensiva di TIM si fonda quindi sull'equiparazione tra una linea tecnica provvisoria e il servizio contrattualmente acquistato. Si tratta di un'equiparazione giuridicamente e tecnicamente infondata. La Società istante ha regolarmente corrisposto a TIM, nel corso del rapporto contrattuale, importi complessivamente superiori a euro 67.000. Ha continuato a pagare tutte le fatture relative ai servizi effettivamente fruiti e non ha mai contestato l'intero rapporto contrattuale. La contestazione riguarda esclusivamente due fatture riferite al*

*periodo iniziale di attivazione del servizio voce/centralino. Tale circostanza dimostra in modo inequivocabile la buona fede della Società e l'effettiva esistenza delle criticità denunciate. Particolarmente significativo è inoltre il fatto che Sangro Aventino abbia contestato tali addebiti sin dall'agosto 2022. Da quel momento la Società ha costantemente richiesto chiarimenti, verifiche tecniche e riesame della posizione contabile. Nonostante le numerose richieste formulate negli anni 2022, 2023, 2024 e 2025, TIM non ha mai fornito una risposta tecnica completa e documentata. La fondatezza della contestazione trova ulteriore conferma nella circostanza che, a seguito del mancato pagamento delle fatture oggetto del presente procedimento, TIM ha progressivamente applicato interessi legali, interessi moratori e indennità per ritardato pagamento, protrattisi per diversi anni. Dalla documentazione contabile prodotta emerge che tali addebiti ammontano complessivamente ad euro 3.058,64, importo maturato esclusivamente quale conseguenza della pretesa creditoria oggi contestata. È evidente che, qualora venga accertata la non debenza delle fatture principali, dovranno essere dichiarati parimenti non dovuti anche tutti gli interessi, le indennità e gli accessori successivamente applicati, trattandosi di poste strettamente dipendenti dall'esistenza del credito principale e prive di autonoma causa giustificativa. Particolarmente significativo è il fatto che, con comunicazione del 23/02/2026, TIM abbia riconosciuto la non debenza dell'importo di euro 2.505,60 riferito ai canoni TIM ComUnica oggetto della presente controversia. Tale riconoscimento costituisce un elemento di assoluto rilievo poiché proveniente dalla stessa parte che oggi sostiene la piena legittimità degli addebiti. Nessuna spiegazione tecnica è stata fornita circa le ragioni che hanno successivamente indotto l'operatore a mutare posizione. Tale circostanza conferma ulteriormente la serietà delle contestazioni avanzate dall'istante e l'esistenza di una problematica che lo stesso operatore ha ritenuto necessario riesaminare dopo anni di interlocuzioni. Alla luce della documentazione versata agli atti e delle argomentazioni svolte nella presente memoria emerge con chiarezza che: alla data del 14/07/2022 il GNR aziendale presentava ancora anomalie tecniche che impedivano il completamento delle attività programmate; la documentazione tecnica prodotta dall'istante colloca le attività di installazione, consegna e collaudo del servizio soltanto in data 10/08/2022, quindi successivamente al periodo cui si riferiscono le fatture oggetto di contestazione; la comunicazione del tecnico incaricato, xxx, già prodotta nel procedimento di conciliazione (UG) collegato, richiamata nell'istanza di definizione e nuovamente depositata in allegato alla presente memoria al solo fine di agevolarne la consultazione, conferma che le attività di configurazione del GNR e del sistema telefonico erano ancora in corso e che il completamento dell'intervento tecnico era stato programmato per il 10 agosto 2022, circostanza incompatibile con la tesi della piena operatività del servizio nei mesi precedenti; la difesa di TIM si fonda essenzialmente sul tema della portabilità delle numerazioni e*

*sulla presunta disponibilità di una linea tecnica di appoggio, senza tuttavia produrre alcuna documentazione tecnica idonea a dimostrare la concreta configurazione del GNR, del centralino VoIP, la messa in esercizio del sistema e la piena fruibilità del servizio TIM ComUnica nei periodi fatturati; lo stesso Profilo Commerciale prodotto da TIM conferma che TIM ComUnica costituisce una soluzione integrata comprendente servizi dati, servizi voce, GNR, centralino VoIP, numerazioni, portale di configurazione, servizi cloud, apparati dedicati e attività di installazione presso il cliente. Ne consegue che l'eventuale disponibilità di una linea tecnica costituisce soltanto una componente accessoria dell'offerta e non è idonea, di per sé, a dimostrare la completa esecuzione della prestazione contrattuale; TIM non ha prodotto, pur avendone la possibilità, alcun verbale di collaudo antecedente al 10/08/2022, report di configurazione del GNR o del centralino, attestazione di messa in esercizio, log di traffico, ticket di chiusura delle attività o altra documentazione tecnica idonea a dimostrare la corretta esecuzione della prestazione nei periodi oggetto di fatturazione, limitandosi a richiamare clausole contrattuali e considerazioni di carattere generale. Con comunicazione del 23/02/2026 la stessa TIM ha riconosciuto la non debenza dell'importo di euro 2.505,60, salvo successivamente mutare posizione senza fornire alcuna spiegazione tecnica o documentale idonea a giustificare tale radicale ripensamento; Sangro Aventino ha contestato gli addebiti sin dall'agosto 2022, ha richiesto costantemente verifiche tecniche e chiarimenti e, nel corso dell'intero rapporto contrattuale, ha corrisposto a TIM importi superiori a euro 67.000, pagando regolarmente tutte le fatture ritenute dovute e contestando esclusivamente quelle oggetto del presente procedimento, confermando così la propria buona fede; in conseguenza del mancato pagamento delle sole fatture contestate, TIM ha successivamente addebitato interessi, maggiorazioni e ulteriori accessori per complessivi euro 3.058,64, somme prive di autonoma causa giustificativa in quanto strettamente dipendenti dalla legittimità del credito principale. In definitiva, la documentazione prodotta dall'istante dimostra che, nel periodo oggetto della presente controversia, le attività di configurazione e completamento del sistema telefonico risultavano ancora in corso, mentre TIM non ha fornito alcuna prova tecnica idonea a dimostrare che il servizio TIM ComUnica fosse già integralmente configurato, collaudato e concretamente fruibile secondo le modalità contrattualmente pattuite. Una volta contestata dall'utente l'effettiva erogazione del servizio, incombe sull'operatore l'onere di dimostrare la corretta esecuzione della prestazione mediante adeguata documentazione tecnica. Nel caso di specie tale prova non è stata fornita. Ne consegue che la pretesa creditoria avanzata da TIM risulta priva di adeguato supporto probatorio e che devono conseguentemente essere dichiarati non dovuti anche gli interessi, le maggiorazioni e ogni altro accessorio successivamente applicato in dipendenza delle fatture oggetto di contestazione. Per tali motivi, la Società istante insiste affinché*

*il Corecom Abruzzo voglia accogliere integralmente l'istanza di definizione, dichiarando la non debenza delle somme richieste da TIM, disponendone il conseguente storno, nonché il rimborso o la compensazione degli interessi, delle maggiorazioni e di ogni ulteriore accessorio connesso, oltre all'accoglimento di ogni ulteriore domanda formulata nell'istanza di definizione e all'adozione di ogni provvedimento ritenuto conforme a diritto."*

Allega:

- Copia del messaggio di posta elettronica del 14/07/2022, inoltrata da XXX XXX e in c.c. a XXX, avente ad oggetto *"Società Consortile Sangro Aventino a. R.L.";*
- Copia del messaggio di posta elettronica del 14/07/2022, inoltrato da XXX@telecomitalia.it a XXX, avente ad oggetto *"XXX – Errata corrige";*
- Copia di una schermata interna alla XXX con indicazione dei movimenti di somme corrisposte a Tim SpA alla data del 15/06/2026 e dal 30/06/2022 al 23/02/2026.
- Copia di un prospetto redatto da parte istante concernente il riepilogo degli interessi contenuti nelle fatture emesse e pagate a favore di Tim.

**4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Giova premettere che l'eccezione sollevata da Tim circa l'inammissibilità della richiesta risarcitoria avanzata da controparte non è fondata in quanto, secondo l'orientamento dell'Autorità, le domande formulate dall'utente devono essere interpretate in ottica di favor utentis al di là della qualificazione giuridica che ne sia data. Questo comporta che la richiesta di "risarcimento del danno", qualora sia la sola dedotta in controversia, vada intesa quale richiesta di ristoro per il disagio patito e possa essere legittimamente trattata nel merito, pur se ricondotta all'ambito di applicazione di cui all'art. 20 del Regolamento e cioè interpretata in termini di indennizzo e non di risarcimento del maggior danno.

Sempre in via preliminare, rispetto alla ulteriore eccezione sollevata in relazione alla richiesta di indennizzo ritenuta del tutto generica e priva di qualsiasi criterio di quantificazione, in quanto nella stessa l'istante si limita ad indicare l'importo complessivo richiesto senza specificare a quale titolo esso venga domandato, senza individuare le singole voci di indennizzo invocate, senza richiamare le disposizioni regolamentari che ritiene applicabili e senza illustrare il criterio utilizzato

per determinare la somma richiesta, risultando la domanda indeterminata sia nell'*an* sia nel *quantum* e non consentendo alcuna verifica circa la fondatezza della pretesa, si precisa che le contestazioni avanzate da parte dell'operatore non possono essere accolte in quanto l'istante, nella propria richiesta , ha individuato due tipologie diverse di indennizzo relative alla mancata gestione dei reclami ed alla emissione di fatturazione indebita.

Nel caso di specie, l'istante lamenta la richiesta di pagamento avanzata dall'operatore convenuto nelle fatture n. XXX del 09/06/2022 e n. XXX del 11/08/2022 e chiede di procedere allo storno integrale degli importi in esse fatturati, all'emissione di note di credito da parte di Tim SpA , allo storno integrale degli interessi e delle indennità di mora, all'annullamento di ogni eventuale posizione debitoria residua ed al riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa AGCOM per fatturazione indebita e mancata gestione dei reclami.

Relativamente alla richiesta di storno integrale delle somme contenute nelle fatture n. XXX del 09/06/2022 e n. XXX del 11/08/2022, di emissione delle note di credito, storno integrale degli interessi e delle indennità di mora illegittimità applicate, si specifica quanto segue.

L'istante dichiara di non aver potuto usufruire dell'offerta commerciale TimComUnica nel periodo coincidente con quello di fatturazione riferito alle fatture n. XXX del 09/06/2022 e n. XXX del 11/08/2022, in quanto quest'ultimo non risultava essere stato regolarmente attivato.

L'operatore convenuto, al contrario, nelle proprie memorie difensive sostiene che le pretese avanzate dalla parte istante non sono fondate in quanto il ritardo dell'attivazione lamentato dallo stesso ha riguardato esclusivamente il rientro di alcune numerazioni VoIP non pregiudicando in tal modo il corretto funzionamento del servizio ed in ragione di quanto stabilito dalla disciplina contrattuale dell'offerta TIM ComUnica, che in capo all'art. 5, all. 1), il quale prevede che *"la fatturazione dei corrispettivi decorrerà dalla data di attivazione dell'Offerta, indipendentemente dalla effettiva data di migrazione delle numerazioni in Number Portability",* da cui asserisce scaturire la legittimità della fatturazione emessa pur in presenza di un funzionamento parziale del servizio attivato.

L'operatore convenuto, inoltre, afferma che l'istante non ha fornito alcuna prova idonea a dimostrare che il servizio sia stato integralmente inutilizzabile nei periodi oggetto di fatturazione, limitandosi ad affermare che i servizi non sarebbero stati attivi o sarebbero stati attivi solo parzialmente senza supporto di documentazione tecnica, verbali, perizie o altri elementi probatori idonei a dimostrare la totale assenza del servizio nel periodo interessato.

, Lo stesso, infine, afferma che nelle procedure di gestione dei reclami inoltrati da parte istante Tim avrebbe effettuato approfondimenti tecnici, amministrativi sulla problematica sollevata, dalla quale sarebbe emerso che la fatturazione prodotta sarebbe stata corretta risultando regolarmente eseguita l'attivazione tecnica necessaria per l'erogazione del servizio e che pertanto non sussistevano i presupposti per lo storno delle fatture o per l'emissione della note di credito.

L' istante, nelle proprie controdeduzioni alle memorie dell'operatore convenuto, dichiara che la Società istante non ha sostenuto l'illegittimità delle fatture contestate per il fatto che la procedura di portabilità delle numerazioni non sia stata completata, ma per la mancata configurazione dell'offerta TIM ComUnica acquistato, con particolare riferimento al corretto funzionamento del centralino VoIP e del Gruppo Numerico (GNR) aziendale, sostenendo che l'offerta sottoscritta non avrebbe ad oggetto una semplice linea telefonica temporanea o una connettività minima provvisoria, bensì un sistema integrato di comunicazione aziendale comprendente numerazioni, GNR, centralino VoIP, gestione degli interni, instradamento delle chiamate e relative funzionalità.

A tale proposito sostiene che dalla documentazione tecnica presente nel fascicolo si dimostra che nel periodo oggetto di fatturazione risulta la presenza di anomalie relative alla configurazione del GNR e del sistema telefonico aziendale e che le attività di installazione, consegna e collaudo risultano collocate soltanto in data 10 agosto 2022, circostanza confermata dalle comunicazioni poste in essere dal tecnico incaricato XXX il quale ha riferito che il completamento dell'intervento tecnico era previsto soltanto per il 10/08/2022. L'istante, inoltre, afferma che Tim non ha prodotto documentazione atta a comprovare l'avvenuta configurazione dei servizi richiesti e ribadisce che la tematica della presente controversia non consiste nello stabilire se fosse disponibile una linea tecnica provvisoria o se alcune numerazioni fossero ancora in fase di migrazione, bensì nell'accertare se il servizio acquistato fosse concretamente utilizzabile secondo le modalità contrattualmente previste e se TIM abbia assolto al proprio onere di dimostrare la corretta esecuzione della prestazione per la quale pretende il pagamento dei relativi corrispettivi.

Orbene, relativamente alla ritardata o non corretta attivazione dei servizi, 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 ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio 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, 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 richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr delibera Agcom 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 incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

Dalla documentazione allegata nel fascicolo documentale della presente istanza è possibile riscontrare che in data 29/08/2022 XXX ha inoltrato all'indirizzo pec telecomitalia@pec.telecomitalia.it un missiva avente a oggetto la contestazione delle fatture nr. XXX del 09/06/2022 e nr. XXX del 11/08/2022, nella quale comunicava : *"le fatture nr. XXX del 09/06/2022 importo euro 1.966,59 e nr. XXX del 11/08/2022 importo euro 2.016,18, sono da ritenersi erronee per la seguente motivazione: i servizi fatturati nei periodi da voi indicati non erano attivi e a tutt'oggi sono attivi solo in parte rispetto al contratto sottoscritto dal 10/08/2022. Invia formale diffida a provvedere, entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della presente, allo storno totale dei suddetti importi e all'emissione di nota credito"*.

Nel fascicolo documentale è inoltre possibile riscontrare la presenza di una fitta serie di mail inviate da parte della società istante ad indirizzi mail riconducibili all'operatore convenuto. Si riscontra, ad esempio, che in assenza di una risposta alla pec del 29/08/2022, l'istante in data

07/11/2022 ha inoltrato una ulteriore mail nella quale afferma *"in allegato trasmettiamo PEC inviate alle quali non abbiamo avuto alcuna risposta. La informiamo che i servizi fatturati relativi alla voce sono stati attivati in parte il 10/08/2022 e gli ultimi in data 02/11/2022. Pertanto si chiede di annullare le fatture emesse prima di tale data e farci conoscere le modalità di pagamento per quelle emesse dopo il 10/08/2022".* In data 08/11/2022 la richiesta di chiarimenti e di storno delle fatture è stata reiterata: *"Come da accordi intercorsi e a seguito di verifica, le comunichiamo che procederemo nei prossimi giorni al pagamento di euro 8.006,80 come da prospetto allegato. Restiamo in attesa di ricevere l'annullamento/Storno/NotaCredito relativa alle fatture nr. XXX del 09/06/2022 e fattura nr. XXX del 11/08/2022 per servizi fatturati ma non attivi, così come già comunicato a mezzo PEC in data 11/08/2022. A tal fine si resta in attesa di ricevere documentazione fiscale per le fatture oggetto di contestazione e se anche questa ulteriore richiesta non otterrà riscontro saremo costretti ad adire alle vie legali".* In data 18/04/2023 l'istante rinnova ulteriormente il sollecito di provvedere allo storno delle fatture e in considerazione dell'assenza di risposte, reitera la richiesta in data 24/05/2023.

Soltanto il 25/05/2023 l'operatore convenuto, in risposta alle sollecitazioni dell'istante ha comunicato: *"Gentile cliente, con riferimento alla sue precedenti comunicazioni, ci scusiamo in primo luogo del disagio arrecato e la informiamo che stiamo procedendo alle verifiche tecniche riferite ai collegamenti n. XXX e n. XXX. In data 25/05/2023 abbiamo tentato un contatto telefonico senza successo ai recapiti in nostro possesso della vostra referente XXX ai n. XXX per chiedere ulteriori chiarimenti e aggiornarla su quanto stiamo effettuando in merito a quanto da voi segnalato. Con l'occasione chiediamo se i recapiti telefonici sopra indicati sono ancora validi ed eventualmente se potete comunicarci altri ulteriori riferimenti alla presente casella di posta scrivente. Sarà nostra cura contattarla appena avremo novità."*

A distanza di tempo ossia il giorno 11/02/2026 si riscontra la presenza di comunicazioni tra le parti in cui si desume che la società Tim chiede all'istante di provvedere al pagamento delle fatture rimaste insolute affermando che tale atto è interruttivo della prescrizione del credito.

In data 23/02/2026 l'operatore dichiara che *"Le confermiamo che risulta essere non dovuto l'importo relativo al servizio TIM ComUnica per il periodo indicato: 1.209,60, 5/4/22, 31/5/22; 1.296,00, 1/6/22, 31/7/22. Il totale non dovuto corrisponde a 2.505,60€. La differenza fra il totale delle fatture di 3.310,55€ dal quale si detrae il non dovuto di euro 2.505,60 € , rimane l'importo dovuto di euro 804,95 €. Le confermo che si sta procedendo alla verifica delle indennità di mora applicate per poter procedere allo storno delle stesse".*

La parte istante , in risposta alla predetta nota, in data 23/02/2026, risponde chiedendo: *"Restiamo inoltre in attesa di ricevere le note di credito e le conseguenti rettifiche contabili relative alle fatture 2022 già contestate: n. XXX del 09/06/2022 (€ 1.966,59) n. XXX del 11/08/2022 (€ 2.016,18) come da Vostro riscontro, con importi non dovuti per servizio TIM ComUnica per complessivi € 2.505,60. Si richiede altresì che le note di credito siano comprensive dello storno degli interessi/indennità di mora riferiti a morosità incolpevoli e impropriamente riportati nelle fatture, come da verifiche da Voi già avviate."*

Tuttavia il 10/03/2026 Tim comunica: "*In data odierna, tuttavia, la scrivente è stata contattata telefonicamente da XXX, la quale ha riferito che, secondo una diversa valutazione interna, le suddette fatture dovrebbero ora ritenersi dovute in quanto, pur in assenza di effettiva attivazione del servizio nei periodi fatturati, sarebbero state eseguite attività di predisposizione e collaudo della linea. Si evidenzia che tale posizione, oltre ad essere stata comunicata esclusivamente per le vie brevi, risulta in palese contrasto con quanto da Voi precedentemente attestato per iscritto nella citata PEC del 23/02/2026",* a cui l'istante prontamente risponde *:"La scrivente ribadisce di avere formalmente e tempestivamente contestato sin dal 2022 le fatture sopra indicate, in quanto riferite a servizi non attivi nei periodi fatturati, come già rappresentato con diffida del 29/08/2022 e con successivi solleciti e comunicazioni rimasti per lungo tempo privi di riscontro risolutivo. Pertanto, con la presente, si invita e diffida codesta Società a comunicare entro e non oltre 7 giorni dal ricevimento della presente la propria posizione ufficiale e definitiva per iscritto ...".*

Tim, infine, in data 25/03/2026 afferma: *"Gli approfondimenti effettuati hanno confermato in via definitiva che, nei periodi oggetto di contestazione, risultano regolarmente eseguite attività tecniche di predisposizione, configurazione e collaudo del servizio TIM ComUnica, attività contrattualmente previste e rilevanti ai fini della fatturazione. Alla luce di tali evidenze, non sussistono i presupposti per procedere allo storno degli importi fatturati, né per l'emissione di note di credito o rettifiche contabili relativamente ai documenti sopra indicati."*

Dalla ricostruzione dei fatti desumibile dagli atti presenti nel fascicolo documentale risulta evidente che la parte istante già dalla data del 29/08/2022 aveva segnalato all'operatore convenuto la problematica collegata alla ritardata attivazione della configurazione definitiva dell'offerta TimcomUnica e che l'operatore convenuto abbia preso in carico la stessa nel 2023, prima affermando il diritto della parte a vedersi riconosciuto il ricalcolo delle somme addebitate nelle fatture con contestuale calcolo degli interessi per poi nel 2026 rettificare tale comunicazione senza

fornire spiegazioni ulteriori. L'onere probatorio consistente nella dimostrazione dell'esatto adempimento contrattuale e del corretto funzionamento dei servizi ricade sull'operatore che nel caso di specie si è limitato a dichiarare di avere provveduto a garantire la fornitura di un servizio transitorio senza produrre in atti la documentazione attestante la predisposizione delle misure dichiarate né tantomeno il volume di traffico effettuato dalle linee telefoniche collegate al contratto sottoscritto. Sul punto è utile evidenziare che nella documentazione allegata agli atti sono presenti le copie delle fatture emesse dall'operatore Vodafone ( gestore da cui provenivano le numerazioni migrate in Tim SpA) per i servizi erogati nel periodo intercorrente tra i mesi di giugno ed agosto 2022 ad ulteriore conferma del fatto che le numerazioni oggetto dell'offerta non erano state ancora migrate nel recipient Tim come dichiarato anche dall'istante nella nota del 07/11/2022 in cui ha affermato che soltanto dopo il collaudo del 10/08/2022 e definitivamente dal 02/11/2022 le numerazioni sono state integralmente configurate ed è stata pertanto attivata l'offerta. Occorre, inoltre, sottolineare che la contestazione della parte istante verte unicamente sulla configurazione dell'offerta TIM ComUnica e che la presenza nelle fatture di ulteriori voci di costo non autorizza lo scrivente ufficio ad effettuare la verifica della legittimità delle stesse.

Alla luce, quindi, delle risultanze dell'esame della documentazione presente in atti, in considerazione della presenza delle contestazione delle fatture reiteratamente avanzata dall'istante dalla data del 29/08/2022, in assenza di elementi documentali che consentano di esimere l'operatore convenuto dalla responsabilità della ritardata configurazione dell'offerta TimComUnica, la richiesta di procedere allo storno dei costi fatturati nelle fatture n. XXXdel 09/06/2022 e n. XXX del 11/08/2022, di emissione delle note di credito, dello storno integrale degli interessi e delle indennità di mora illegittimammente applicate risulta essere accolta relativamente ai costi fatturati nelle stesse in ordine all'offerta TimComunica.

La parte convenuta dovrà pertanto dovrà procedere allo storno dalla fattura n. XXX del 09/06/2022 dei costi relativi alla voce riferita a TIM ComUnica, per l'importo di € 1.209,60 e della voce di costo riferita a TIM ComUnica di cui alla fattura n. XXX, del 11/08/2022, per l'importo di € 1.296,00, per un totale di € 2.505,60 e dovrà emettere le note di credito, annullare gli interessi e le indennità di mora applicati in riferimento ai costi oggetto di storno.

Relativamente alla richiesta di annullamento di ogni eventuale posizione debitoria residua, si precisa che in assenza di segnalazioni in ordine alla presenza di somme insolute al di fuori di quelle contestate e in considerazione delle dichiarazioni prodotte dalla parte istante in cui la stessa ha

confermato di avere effettuato il pagamento di tutte le fatture emesse, non contestate in atti dal gestore convenuto, la stessa non è ritenuta meritevole d'accoglimento.

Relativamente al riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa AGCOM per fatturazione indebita e mancata gestione dei reclami, si specifica quanto segue.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami si specifica quanto segue.

L'istante contesta che l'operatore Tim non abbia adempiuto con diligenza all'obbligo di presa in carico e risposta ai reclami.

Si rammenta al riguardo che, in base a quanto disposto dall'art. 8, comma 4) della delibera 179/03/CSP, il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dover essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto deve essere dato in forma scritta, deve essere adeguatamente motivato e deve indicare gli accertamenti compiuti.

Rispetto a tale ipotesi, inoltre, trova altresì applicazione l'art. 12 del Regolamento Indennizzi, in cui è previsto che: " *L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*".

Dalla ricostruzione degli atti desumibili dalla documentazione inserita nel fascicolo documentale della presente istanza emerge che a seguito della prima segnalazione relativa alla problematica inerente al pagamento delle fatture del 29/08/2022 e fino al 12/03/2023 l'istante ha richiesto di procedere allo storno dei costi nelle fatture e che Tim ha fornito un primo riscontro soltanto in data 25/05/2023 ben oltre i termini previsti dalle Condizioni generali d'abbonamento.

Sul punto infatti, l'art. 17, comma 3 delle Condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base prevede che : " *L'esito del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto* ".

Pertanto, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss.mm.ii., l'istante ha diritto alla corresponsione dell' indennizzo per omessa/ritardata risposta del reclamo per l'importo di € 300,00 (trecento/00).

Relativamente alla richiesta di indennizzo per fatturazione indebita si precisa che in assenza nel Regolamento indennizzi di una fattispecie tipicamente ad esso collegata ed in ragione della decisione relativa al rimborso delle somme addebitate nelle fatture XXX del 09/06/2022 e n. XXX per un totale di € 2.505,60 la stessa non è ritenuta meritevole di accoglimento.

Relativamente, infine, alla richiesta di accertamento del danno economico conseguente al mantenimento del servizio Vodafone fino ad agosto 2023 si specifica quanto segue.

Ai sensi dell'art. 20 c. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, *"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"* circoscrivendo il potere demandato all'Autorità e pertanto ai Co.re.com in sede di definizione della controversia. inoltre l'art. 20 prevede al c. 5 che *"Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno"*. Dal combinato disposto dei due commi dell'art. 20 si desume la volontà normativa di devolvere al solo Giudice ordinario 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.

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

**DELIBERA**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX, per il tramite di XXX, nei confronti dell'operatore Tim Spa, per le motivazioni espresse in premessa.
2. Tim S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari a € 300,00 ai sensi e per gli effetti dell'art. 12, commi 1 e 2 del regolamento indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS ss. mm. ii., per la mancata risposta ai reclami, per le ragioni espresse in premessa.

3. La società Tim S.p.A. è tenuta a provvedere allo regolarizzazione amministrativo contabile del contratto mediante lo storno parziale relativo alla voce di costo riferita a TIM ComUnica di cui alle fatture n. XXX del 09/06/2022 e n. XXX del 11/08/2022, per l'importo di € 2.505,60 oltre al riconoscimento dell'annullamento degli interessi di mora ed all'emissione delle relative note di credito, per le ragioni sopra evidenziate;
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259;
5. E' 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 sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila, 21 ottobre 2026

F.to Il Presidente
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