AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 53/2026

XXX/ TIM SPA

(GU14/836797/2026)

Nella riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 30.10.2026

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. 0165290 del 05/05/2026;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite di XXX contesta quanto di seguito: *"Il cliente XXX, a seguito dei ripetuti guasti della linea XXX intestata al sig. XXX a partire dal 16/07/2019, in qualità di erede di quest'ultimo (in allegato certificato di decesso), reclamava più volte al 187 il malfunzionamento della linea che però non veniva mai riparata (i tecnici intervenuti dichiaravano che non è riparabile); inviava pertanto richiesta di cessazione della linea che non veniva effettuata".*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

i. cessazione immediata del contratto come da messaggio di posta elettronica certificata dell'01/03/2026;

ii. rimborso delle bollette pagate dal 16/07/2019;

iii. indennizzo per mancata riparazione guasto;

iv. indennizzo per mancata risposta a reclami.

L'istante allega:

- Copia della mail del 27/03/2026, inoltrata da XXX a infocodaconschieti@gmail.com, avente a oggetto *"richiesta rimborso bollette 2019-2026 per linea disservizio XXX"*, nella quale è contenuta una mail, del 01/03/2026, inoltrata da XXX.com a documenti187@telecomitalia.it e in c.c. a XXX, avente medesimo oggetto;

- Copia del modulo di recesso linea per decesso del titolare del 25/02/2026;

- Copia della mail del 18/08/2025, inoltrata da XXX a documenti187@telecomitalia.it e in c.c. XXX, avente ad oggetto *"Cessazione linea telefonica XXX e rimborso precedenti bollette per disservizio"*;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi osserva: *"la documentazione prodotta dall'istante non contiene alcun reclamo documentato risalente al 2019, al 2020, al 2021, al 2022, al 2023 o ai primi mesi del 2024; i primi documenti di contestazione risultano infatti collocati soltanto nell'agosto 2025, circostanza incompatibile con la richiesta di rimborso e di indennizzo riferita ad un presunto disservizio continuativo iniziato il 16/07/2019. Inoltre, la documentazione tecnica TIM/FiberCop smentisce l'assunto di un guasto permanente dal 2019, attestando soltanto un evento tecnico nel marzo 2024 tempestivamente lavorato e successive richieste classificate come questioni commerciali. In via preliminare, si evidenzia come la ricostruzione dei fatti proposta dall'istante risulti generica, contraddittoria e non supportata da idonea documentazione tecnica atta a dimostrare la sussistenza dei lamentati disservizi per il lunghissimo periodo rivendicato, decorrente addirittura dal luglio 2019 sino al 2026. L'utente si limita infatti ad affermare l'esistenza di ripetuti guasti e di una presunta irreparabilità della linea senza produrre evidenze tecniche, reclami circostanziati o segnalazioni riferibili all'intero arco temporale oggetto della domanda. Dalla documentazione tecnica prodotta da TIM/FiberCop emerge, al contrario, che le*

segnalazioni rinvenibili nei sistemi aziendali sono estremamente limitate e concentrate in specifici episodi puntualmente gestiti. In particolare, risulta un ticket tecnico aperto in data 20/03/2024 e chiuso il 25/03/2024, relativo ad un guasto provocato da fulminazione e localizzazione di guasto su cavo, con intervento tecnico effettuato e chiusura della lavorazione. Le note tecniche attestano che il guasto è stato preso in carico e lavorato dalla struttura competente. Risulta inoltre una segnalazione del 25/09/2024 chiusa nella medesima giornata, dalla cui documentazione emerge espressamente che il cliente non lamentava alcun guasto tecnico, ma richiedeva esclusivamente informazioni relative alla fatturazione; il cliente veniva pertanto indirizzato ai canali commerciali competenti. La stessa scheda di lavorazione reca la dicitura "competenza commerciale". Parimenti, una successiva segnalazione del 04/11/2025 veniva chiusa immediatamente con identica classificazione "competenza commerciale", senza alcun accertamento di malfunzionamenti tecnici della linea. Ne consegue che la documentazione tecnica disponibile non conferma affatto la tesi dell'istante secondo cui la linea sarebbe rimasta permanentemente guasta o inutilizzabile dal 2019 al 2026, ma evidenzia esclusivamente un limitato episodio tecnico nel marzo 2024 tempestivamente gestito ed alcune successive richieste di natura commerciale e amministrativa. Sotto ulteriore profilo, deve rilevarsi la manifesta inattendibilità e contraddittorietà della ricostruzione fornita dall'istante in relazione alla titolarità dell'utenza. Lo stesso istante produce infatti certificato di morte dal quale risulta che il titolare della linea, XXX, è deceduto il XXX. Nonostante ciò, viene sostenuto che la cessazione sarebbe stata richiesta solo nel 2025 e successivamente nel 2026, mentre nella modulistica allegata compare addirittura una richiesta di recesso con decorrenza retroattiva dal 16/07/2019. Tale circostanza rende di per sé del tutto anomala la pretesa avanzata, atteso che l'utenza sarebbe rimasta formalmente attiva per oltre vent'anni dopo il decesso dell'intestatario e che le richieste formulate dall'erede intervengono a distanza di molti anni dagli eventi lamentati. Nessuna spiegazione viene fornita circa la protratta utilizzazione dell'utenza, la gestione contrattuale del rapporto successivamente al decesso né circa le ragioni per cui la cessazione non sarebbe stata richiesta in epoca significativamente anteriore. Parimenti

infondata è la domanda di rimborso integrale delle fatture dal 16/07/2019. L'istante non produce le fatture oggetto di contestazione, non dimostra gli importi asseritamente corrisposti né prova che gli addebiti sarebbero riconducibili a disservizi imputabili all'operatore. In assenza di prova documentale puntuale, la richiesta deve essere integralmente rigettata. Anche la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami risulta priva dei necessari presupposti. Dalla documentazione prodotta emergono esclusivamente comunicazioni e-mail e PEC concentrate tra agosto 2025 e marzo 2026. In ogni caso, non risultano prodotti reclami riferibili all'intero periodo 2019-2025 né risulta dimostrata l'esistenza di segnalazioni reiterate nel corso degli anni come genericamente affermato nell'istanza. La richiesta di indennizzo appare pertanto del tutto scollegata dal quadro probatorio effettivamente depositato."

3. 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 risolu4 zione 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".*

3. 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.

Nel caso di specie, l'istante contesta il malfunzionamento dovuto a ripetuti guasti sulla linea telefonica XXX dalla data del 16/07/2019 e sulla base di ciò chiede la cessazione immediata del contratto, il rimborso delle bollette dalla data della richiesta di cessazione e gli indennizzi per la mancata riparazione dei guasti e per la mancata risposta ai reclami.

Relativamente alla richiesta di procedere alla cessazione immediata del contratto ed alla richiesta di storno/rimborso delle fatture, si specifica quanto segue.

L'istante dichiara di aver provveduto ad effettuare la richiesta di cessazione della linea in conseguenza dei ripetuti guasti a questa collegata e che in risposta ad essa l'operatore non ha provveduto a concludere il rapporto in essere tra le parti.

Tim, nelle proprie memorie difensive ha dichiarato che la cessazione è stata richiesta solo nel 2025 e successivamente nel 2026, mentre nella modulistica allegata comparirebbe una richiesta di recesso con decorrenza retroattiva dal 16/07/2019.

Nel caso di specie, è utile rammentare che l'art. 1335 Codice civile, prevede che la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre sottolineare che, ai sensi dell'art. 1 co. 3 del D.l. n. 7/2007 convertito nella legge n. 40/2007, *"i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni"*.

La facoltà di recesso è stata da ultimo regolamentata dalla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, ai n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che *"tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza*

deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso".

Tale principio generale deve essere letto anche alla luce di quanto previsto nella carta servizi dell'operatore ove è previsto che *"il cliente può recedere in qualsiasi momento, con un preavviso di 30 giorni, attraverso l'invio di una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al Servizio Clienti 119 o all'indirizzo indicato nella fattura TIM"*.

Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per renderlo effettivo nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e da detta normativa e che, al contrario, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Dalla documentazione allegata agli atti è possibile riscontrare che in data 18/08/2025 parte istante ha inoltrato un messaggio di posta elettronica avente ad oggetto la richiesta di recesso della linea in conseguenza di ripetuti guasti.

Pertanto, in considerazione di quanto sopra indicato ed alla luce della presenza della documentazione da cui si assume che la richiesta di cessazione è stata inviata il 18/08/2025 il contratto sarebbe dovuto cessare il 17/09/2025 ossia entro i trenta giorni successivi dalla ricezione della richiesta di disdetta.

La richiesta di procedere alla cessazione della linea telefonica, ove tale operazione non sia stata già effettuata, è pertanto ritenuta meritevole di accoglimento così come la richiesta di procedere alla regolarizzazione della posizione contabile del cliente

mediante lo storno/rimborso delle fatture emesse dalla data del 17/09/2025 fino alla conclusione del contratto.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata riparazione del guasto da parte dell'operatore Tim, si specifica quanto segue.

L'istante dichiara di avere provveduto ad effettuare molteplici segnalazioni al 187 per la risoluzione di molteplici malfunzionamenti della linea, la quale non veniva mai riparata. Inoltre, la parte afferma che una volta avvenuto l'intervento dei tecnici quest'ultimi dichiaravano che il malfunzionamento era riparabile.

Nelle proprie memorie difensive il gestore convenuto ha dichiarato che la ricostruzione dei fatti proposta dall'istante risulta essere generica, contraddittoria e non supportata da idonea documentazione tecnica atta a dimostrare la sussistenza dei lamentati disservizi per il lunghissimo periodo rivendicato, decorrente addirittura dal luglio 2019 sino al 2026 ed aggiunge che lo stesso si è limitato ad affermare l'esistenza di ripetuti guasti e una presunta irreparabilità della linea senza produrre evidenze tecniche, reclami circostanziati o segnalazioni riferibili all'intero arco temporale oggetto della domanda quando al contrario dalla documentazione tecnica prodotta TIM/FiberCop emerge che le segnalazioni rinvenibili nei sistemi aziendali siano state estremamente limitate e concentrate in specifici episodi puntualmente gestiti.

Orbene, relativamente al malfunzionamento lamentato, 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.

A ciò si aggiunga che l'art. 13, commi 1del Regolamento Indennizzi stabilisce che: "*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*"; 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*".

Dalla documentazione allegata agli atti è possibile riscontrare che in data 18/08/2025 la parte istante ha inoltrato all'operatore convenuto una mail in cui richiedeva la cessazione della linea telefonica XXX, spiegando che tale decisione era motivata dai ripetuti guasti riscontrati sulla linea e che alla data della richiesta di cessazione la linea non era comunque funzionate.

Non si riscontra in atti la presenza di diverse e precedenti contestazioni o segnalazioni scritte o telefoniche né tantomeno l'istante si è avvalso della possibilità di presentare l'istanza di provvedimento temporaneo e al contempo Tim non ha depositato documentazione o ha evidenziato volumi di traffico da cui emerga il funzionamento della linea successivamente alla data del 18/08/2025.

Si deve evidenziare che le Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico di Tim all'art. 15, comma 2, rubricato, Segnalazioni guasti - Riparazioni prevede che: *"TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati"*.

Nel caso di specie, pertanto, si ritiene debba avere applicazione, l'art. 6, commi 1 del Regolamento indennizzi in cui è previsto che: *"In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione."*

La parte convenuta dovrà pertanto corrispondere un indennizzo pari ad € 324,00 (trecentoventiquattro/00), per il disservizio patito dal 21/08/2025 (vale a dire il secondo giorno non festivo dopo la data di avvenuta segnalazione come desumibile ex art. 15, c.

2 delle Condizioni generali di contratto Tim) al 17/09/2025 (giorno di cessazione del contratto) sui servizi fonia e dati delle linea telefonica XXX ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, commi 1 e dell'art. 13, comma 1 di cui al Regolamento Indennizzi così calcolato (€ 6,00 x 2 x 27 gg per il servizio voce).

L'operatore convenuto dovrà, pertanto, provvedere alla regolarizzazione contabile della posizione dell'istante procedendo allo storno/rimborso delle somme fatturate nel periodo intercorrente tra le date del 21/08/2025 e il 17/09/2025 sulla linea telefonica XXX oggetto della presente istanza.

Relativamente, infine, alla richiesta di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, la stessa è da ritenersi assorbita dalla misura indennitaria già determinata per il disservizio medesimo.

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 € 324,00 (€ 6,00 * 2 servizi principali x 27 giorni) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1, e dell'art. 13, comma 1 del regolamento indennizzi per una interruzione totale dei servizi di fonia e dati relativi alla linea telefonica 0864/41496 per un periodo totale di 27 giorni, per le ragioni espresse in premessa.
3. La società Tim S.p.A. è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo - contabile dell'istante provvedendo ad effettuare lo storno/rimborso delle fatture

emesse in riferimento ai periodi intercorrenti tra le date del 21/08/2025 e 17/09/2025, 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, 30 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