AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 54/2026

XXX/TIM SPA

(GU14/837244/2026)

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. 0167110 del 06/05/2026;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite di XXX contesta quanto di seguito: "*la cliente aveva numero attivo con Vodafone ma voleva passare a Tim; un tecnico Tim intervenuto le ha detto che il cambio di gestore non si poteva fare e che avrebbe dovuto attivare una nuova linea (peraltro con indicazione errata del civico per giustificare il mancato passaggio diretto da altro gestore) . La cliente ha pertanto chiesto l'attivazione di un nuovo impianto a condizioni contrattuali che non sono state rispettate e l'abbonamento Netflix che avrebbe dovuto essere compreso nel costo del contratto non è stato mai attivato. A questo punto la cliente ha chiesto la cessazione della linea che però non è stata cessata e continua a fatturare. si precisa che la cliente ha rispedito il modem".*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

i. cessazione immediata del contratto senza costi;

ii. lo storno dell'insoluto esistente fino a conclusione del ciclo di fatturazione;

iii. indennizzo per perdita del numero storico;

iv. indennizzo per mancata risposta ai reclami.

L'istante allega:

- Copia del messaggio di posta elettronica del 31/03/2026, trasmesso da go2pay@covisiancm.com a XXX avente a oggetto *"RIF 23-00314954-26C1-comunicazione riservata"*;
- Copia di una schermata in cui è visibile la scritta *"dettagli mandato"*, in cui è indicato inoltre :*"telecomitalia80020 revocato";*
- Copia di una schermata avente ad oggetto : *"dettaglio mandato, ultimi addebiti"*;
- Copia del messaggio di posta elettronica del 02/02/2026, inoltrata da XXX a disattivazione_clientirpivati@pec.telecomitalia.it, avente ad oggetto *"recesso linea telefonica fissa e internet"*;
- Copia del messaggio di posta elettronica certificata del 10/02/2026, inoltrato da XXX a telecomitalia@pec.telecomitalia.it, avente ad oggetto *"recesso linea telefonica fissa e internet"*;
- Copia del messaggio di posta elettronica certificata del 10/02/2026, inoltrato da XXX a telecomitalia@pec.telecomitalia.it, avente ad oggetto *"recesso tim vision"*;
- Copia del messaggio di posta elettronica certificata del 12/02/2026, inoltrato da XXX a telecomitalia@pec.telecomitalia.it, disattivazione_clientiprivati@pec.telecomitalia.it e documenti187@telecomitalia.it, avente ad oggetto *"recesso linea telefonica fissa e internet"*.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi osserva: *"Preliminarmente si evidenzia come le allegazioni dell'istante risultino generiche e solo parzialmente supportate da documentazione, la quale non consente di dimostrare gli inadempimenti imputati a TIM. L'utente afferma che avrebbe inteso migrare da Vodafone mantenendo il proprio numero storico e che un tecnico TIM avrebbe invece suggerito l'attivazione di una nuova linea,*

circostanza che avrebbe determinato la perdita della numerazione originaria. Tale ricostruzione, tuttavia, rimane del tutto indimostrata. Non viene infatti prodotto alcun ordine di attivazione, alcuna proposta contrattuale, alcuna documentazione commerciale, alcuna richiesta di migrazione, né alcun documento attestante che TIM si fosse impegnata contrattualmente a garantire la portabilità del numero ovvero che l'attivazione di una nuova linea sia stata conseguenza di un comportamento imputabile all'operatore. Parimenti indimostrata risulta la dedotta mancata inclusione del servizio Netflix. L'istante non deposita alcun contratto, alcuna offerta commerciale, alcuna scheda di adesione o documentazione dalla quale possa evincersi che il predetto servizio fosse effettivamente compreso nelle condizioni economiche sottoscritte. Quanto alla richiesta di cessazione della linea, la documentazione allegata dimostra esclusivamente che l'utente, nel mese di febbraio 2026, ha trasmesso comunicazioni PEC aventi ad oggetto il recesso e la restituzione del modem, nonché successivi solleciti. Tali documenti attestano esclusivamente l'invio delle richieste da parte dell'utente, ma non dimostrano di per sé l'illegittimità dell'eventuale prosecuzione della fatturazione né consentono di affermare che TIM sia rimasta inerte ovvero abbia violato gli obblighi contrattuali. La circostanza della restituzione del modem, inoltre, non determina automaticamente la cessazione del rapporto contrattuale né prova l'avvenuta definizione amministrativa della procedura di disattivazione. Parimenti infondata risulta la richiesta di indennizzo per perdita del numero storico, atteso che nessun elemento probatorio dimostra che la mancata portabilità sia imputabile a TIM ovvero che ricorressero i presupposti tecnici e amministrativi per il perfezionamento della migrazione. Anche la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami non può trovare accoglimento. Le PEC depositate dimostrano esclusivamente l'invio di comunicazioni da parte dell'utente, senza che venga fornita prova di un concreto pregiudizio conseguente né degli ulteriori presupposti richiesti dalla disciplina regolamentare. In ogni caso, si contesta integralmente il quantum richiesto, del tutto apodittico e privo di adeguata dimostrazione."

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 risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, il quale statuisce che *"Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica".*

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.

Nel caso di specie, l'istante contesta l'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite all'atto dell'attivazione del contratto con la società Tim SpA e sulla base di ciò chiede di cessare immediatamente il contratto senza costi, di stornare l'insoluto fono a conclusione del ciclo di fatturazione e di procedere al riconoscimento degli indennizzi per perdita della numerazione storica e per mancata risposta ai reclami.

Relativamente alla richiesta di procedere alla cessazione immediata del contratto senza costi ed allo storno dell'insoluto esistente fino a conclusione del ciclo di fatturazione si precisa quanto segue.

L'istante ha dichiarato di avere attiva con Vodafone una numerazione che avrebbe voluto passare a Tim e che a seguito dell'intervento tecnico da parte del personale incaricato è emersa l'impossibilità di effettuare tale operazione e quindi la necessità di attivare una nuova linea. Sostiene, inoltre, che le condizioni contrattuali prospettate non sono state rispettate e che l'abbonamento Netflix, compreso nel costo del contratto, non è stato mai attivato.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie difensive, ha dichiarato che le allegazioni dell'istante risultano essere generiche e solo parzialmente supportate da documentazione, che non consente di dimostrare gli inadempimenti imputati a TIM e che non è in grado di dimostrare l'inclusione del servizio Netflix all'interno del contratto, in

quanto l'istante non ha depositato copia dello stesso, dell'offerta commerciale, della scheda di adesione o, comunque, di documentazione dalla quale possa evincersi che il predetto servizio fosse effettivamente compreso nelle condizioni economiche sottoscritte.

Afferma, infine, che la richiesta di cessazione della linea e la documentazione allegata dimostrano esclusivamente che l'utente, nel mese di febbraio 2026, ha trasmesso comunicazioni mediante posta elettronica certificata aventi ad oggetto il recesso e la restituzione del modem, nonché successivi solleciti e che tali documenti attestano esclusivamente l'invio delle richieste da parte dell'utente, ma non anche l'illegittimità dell'eventuale prosecuzione della fatturazione.

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.

Ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, inoltre, occorre sottolineare che, ai sensi dell'art. 1 c. 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 rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e da detta normativa. Diversamente, 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 02/02/2026 la parte istante ha trasmesso un primo messaggio di posta elettronica all'operatore avente ad oggetto la richiesta di recesso della linea telefonica fissa e internet e che nelle date del 10 e 12 febbraio, tramite lo stesso mezzo, ha confermato la volontà di recedere, di interrompere il pagamento del servizio accessorio Tim Vision e di restituire il modem.

A dimostrazione, inoltre, della documentazione attestante la volontà di recedere dal contratto, la parte istante ha depositato in atti la copia di due schermate in cui sono indicati i mandati di pagamento, in cui è possibile rilevare l'avvenuto pagamento della somma di € 34,58 nei mesi di ottobre, novembre, dicembre 2025 e gennaio 2026 ed il rifiuto del pagamento della stessa somma nei mesi di febbraio e marzo 2026 conseguenza della richiesta di recesso dal contratto inoltrata alla parte convenuta questa non contestata, in data 02/02/2026.

Pertanto, in considerazione di quanto sopra indicato ed alla luce della presenza in atti della documentazione da cui si assume che la richiesta di cessazione, non contestata da parte dell'operatore convenuto, è stata inviata il 02/02/2026 il contratto sarebbe dovuto cessare il 04/03/2026 ossia entro i trenta giorni successivi dalla ricezione della richiesta di disdetta.

La richiesta di procedere alla cessazione della linea telefonica e di tutti i servizi ad essa associati, 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 04/03/2026 fino alla conclusione del ciclo di fatturazione.

Relativamente alla richiesta di procedere all'indennizzo per perdita della numerazione storica si precisa quanto segue.

L'istante ha dichiarato di avere attiva con Vodafone una numerazione che avrebbe voluto passare a Tim e che a seguito dell'intervento tecnico da parte del personale incaricato è emersa l'impossibilità di effettuare tale operazione e quindi la necessità di attivare una nuova linea.

Nelle proprie memorie difensive il gestore convenuto ha dichiarato che risulta infondata la richiesta d'indennizzo per perdita del numero storico, atteso che nessun elemento probatorio dimostra che la mancata portabilità sia imputabile a TIM ovvero che ricorressero i presupposti tecnici e amministrativi per il perfezionamento della migrazione.

In merito alla perdita della numerazione di cui al punto in esame, in base ai consolidati principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio già più volte affermato nella giurisprudenza di legittimità secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo

diritto; sarà infatti il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento (v. art 1218 c.c.). In forza del succitato principio sull'onere probatorio, l'operatore nelle sue memorie difensive si è limitato soltanto ad escludere in termini generali la configurabilità dell'ipotesi della propria responsabilità per la perdita delle numerazioni. 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 della presente istanza non è possibile riscontrare la presenza di un reclamo scritto o di una fattura che attesti il numero di telefono oggetto della asserita migrazione non realizzata che possa confermare le affermazioni prodotte dall'istante che si è limitato unicamente a dichiarare l'illegittimità della condotta tenuta dall'operatore convenuto.

Pertanto, la richiesta di procedere all'indennizzo per la perdita della numerazione telefonica non è ritenuta meritevole di accoglimento.

Relativamente alla richiesta di procedere all'indennizzo per mancata risposta ai reclami si precisa quanto segue.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie difensive, ha dichiarato che la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami non può trovare accoglimento in quanto i messaggi di posta elettronica depositati dimostrano esclusivamente l'avvenuto invio di comunicazioni da parte dell'utente, senza che venga fornita prova di un concreto

pregiudizio conseguente né degli ulteriori presupposti richiesti dalla disciplina regolamentare.

Orbene, relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata/ritardata risposta ai reclami, in base all'art. 12 del Regolamento Indennizzi: *"1. 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. 2. 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"*. Inoltre, ai sensi dell'art. 3.1.8. della Carta dei Servizi Tim s.p.a., la Società è tenuta a *"comunicare, entro 30 giorni dalla segnalazione, l'esito della valutazione. In caso di accoglimento del reclamo effettuiamo tutte le azioni necessarie a risolvere il disservizio ed eventualmente provvediamo anche al riconoscimento degli indennizzi e/o degli importi non dovuti. In caso di rigetto del reclamo ti forniamo le motivazioni e richiediamo il pagamento di eventuali importi ancora dovuti"*.

Dalla documentazione allegata nel fascicolo della presente istanza al di fuori delle segnalazioni finalizzate alla rescissione del contratto non è possibile riscontrare la presenza di un reclamo scritto o di altra segnalazione da cui possa conseguire l'attribuzione della responsabilità a carico dell'operatore della mancata o ritardata risposta.

Pertanto in assenza del reclamo, elemento essenziale per poter statuire sull'erogazione dell'indennizzo, la richiesta di indennizzo sul punto avanzata dall'istante, non è ritenuta meritevole di accoglimento.

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. La società Tim S.p.A. è tenuta, laddove ciò non sia già avvenuto, a procedere alla cessazione del contratto in esenzione di costi, per le ragioni espresse in narrativa
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 a far data dal 04/03/2026, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, 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