AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Delibera n. 58/2026 XXX/ TIM SPA

(GU14/840289/2026)

Il Corecom Abruzzo

Nella riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 11.11.2026

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi", come modificato dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

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

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

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

VISTA l'istanza di XXX del 15/05/2026 acquisita con protocollo n. 0179828 del 15/05/2026;

Considerato quanto segue

1.**La posizione dell'istante**

L'istante, per il tramite della Sig.ra XXX XXX, contesta quanto di seguito: *"Linea telefonica fissa Voce Special XXX. Il 21/05/2025 alzando cornetta telefono non c'era linea, al 187 aperta segnalazione 0100542780. Giorni successivi accertato no problema interno casa ma ad un cavo per cui necessario permesso da privato. Fine Giugno2025 permesso ottenuto ma continua disservizio. Queste info fornite da operatori tecnici 187 durante mie chiamate di sollecito soluzione problema(allegati).Gli operatori mi hanno sempre assicurato che si lavorava per risolvere. Il 15/10/2025 inviata a TIM raccomandata a/r 15064784119-5 senza mai riscontro. Il 18/01/2026, visto perdurare disservizio, avviata istanza conciliazione 805322. Il telefono è stato completamente muto (allego audio) dal 21/05/2025 al 08/03/2026 quando la linea è ricomparsa altamente rumorosa e disturbata ancora fino ad oggi 14/05/2026(allego audio). Il 12/02/2026, durante 1^ udienza conciliazione,ho saputo da Dottoressa TIM che per loro la pratica 0100542780 era chiusa da Gennaio 2026:inaccettabile visto persistenza disservizio(come da audio allegati) e visto che non c'era stata nessuna comunicazione187 o comunicazione scritta TIM che attestasse il ripristino. Il12/02/2026 ricontattato il 187 ed aperta segnalazione 1046662745 chiesto all'operatrice di ricollegarla alla 0100542780 del 21/05/2025(ancora non risolta).Il 08/03 e 11/03, con invio di sms (allegati) Tim mi ha chiuso la segnalazione 104666245 e la 0104792249 con la linea ancora rumorosa e mentre su GU5 chiedeva slittamenti per la riparazione che ad oggi non è ancora avvenuta. Ha continuato anche il 23/03 e 25/03. Il 12/02/2026 inoltrato provvedimento GU5 (813074).Il 28/04/2026 c'è stato mancato accordo perchè TIM richiede continui slittamenti e sembra che solo a Marzo 2026 si sia accorta che il problema è il cavo quando invece era stato acclarato già a Giugno2025(come avevo già riportato nell'avvio istanza 805322 il 18/01/2026). Delego a rappresentarmi in questo procedimento di definizione XXX XXX"*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

i. indennizzi per la mancanza e malfunzionamento della linea dal 21/05/2025 alla data in cui si accerterà la riparazione definitiva (ad oggi 14/05/2026 ancora malfunzionante);

ii. rimborso delle fatture pagate da Maggio 2025 (storno dal 21/05/2025 al 31/05/2025) fino alla data della risoluzione del malfunzionamento

iii. indennizzo per mancato riscontro a reclamo scritto del 15/10/2025 ;

iv. riparazione definitiva del disservizio in modo da ripristinare una linea telefonica durevole ed a "regola d'arte" senza rumori, disturbi, fischi;

v. tutte le altre voci di indennizzo che qui non ho citato ma che in base alla normativa mi potrebbero spettare e TIM inoltre non deve avere più nulla a pretendere da me.

Allega:

- Copia dello screenshot del messaggio Tim Spa 187 del 21/05/2025 relativo alla richiesta di assistenza n. 0100542780 sulla linea telefonica 0862/751771;
- Copia dello screenshot del messaggio Tim Spa 187 del 23/05/2025 relativo alla richiesta di assistenza n. 0100542780 sulla linea telefonica 0862/751771;
- Copia dello screenshot del messaggio Tim Spa 187 contenente i solleciti dei giorni 27 e 30/06/2025 e 03/07/2025 relativi alla richiesta di assistenza n. 0100542780 sulla linea telefonica 0862/751771;
- Copia dello screenshot del messaggio Tim Spa 187 contenente i solleciti dei giorni 8, 9 e 15/07/2025 relativi alla richiesta di assistenza n. 0100542780 sulla linea telefonica 0862/751771;
- Copia dello screenshot del messaggio Tim Spa 187 contenente i solleciti dei giorni 22, 23 e 25/07/2025 relativi alla richiesta di assistenza n. 0100542780 sulla linea telefonica 0862/751771;

- Copia dello screenshot del messaggio Tim Spa 187 contenente i solleciti dei giorni 19/08/2025 e 2 e 8/9/2025 relativi alla richiesta di assistenza n. 0100542780 sulla linea telefonica 0862/751771;
- Copia dello screenshot del messaggio Tim Spa 187 contenente i solleciti dei giorni 8, 9 e 11/09/2025 relativi alla richiesta di assistenza n. 0100542780 sulla linea telefonica 0862/751771;
- Copia dello screenshot del messaggio Tim Spa 187 contenente i solleciti dei giorni 15/12/2025 e 14/01/2026 relativi alla richiesta di assistenza n. 0100542780 sulla linea telefonica 0862/751771;
- File audio denominato:"Mancanza linea del 21/05/2025";
- File audio denominato:"Mancanza linea del 19/02/2026";
- File audio denominato:"Audio rumore linea 8 marzo 2026";
- File audio denominato:"Audio rumore linea 11 marzo 2026";
- File audio denominato:"Audio linea disturbata 22 aprile 2026";
- File audio denominato:"Audio malfunzionamento 28 aprile 2026";
- File audio denominato:"Audio linea rumorosa 14 maggio 2026";
- Copia del pagamento effettuato in data 28/08/2025 tramite pagoPA a favore di Tim SpA per l'importo di € 24,07;
- Copia del pagamento effettuato in data 12/01/2026 tramite bollettino postale del conto 4/25 a favore di Tim SpA per l'importo di € 87,53;
- Copia del pagamento effettuato in data 14/01/2026 tramite pagoPA a favore di Tim SpA per l'importo di € 27,73;
- Copia del pagamento effettuato in data 12/01/2026 tramite pagoPA a favore di Tim SpA per l'importo di € 20,80;
- Copia del pagamento effettuato in data 12/03/2026 tramite pagoPA a favore di Tim SpA per l'importo di € 19,73;
- Copia del pagamento effettuato in data 13/04/2026 tramite pagoPA a favore di Tim SpA per l'importo di € 20,72;

- Copia del pagamento effettuato in data 05/05/2026 tramite pagoPA a favore di Tim SpA per l'importo di € 50,13;
- Copia del pagamento effettuato in data 05/05/2026 tramite pagoPA a favore di Tim SpA per l'importo di € 19,73;
- Copia dello screenshot del messaggio Tim Spa 187 contenente il riferimento alla segnalazione n. 1046662745 del 06/03/2026;
- Copia dello screenshot del messaggio Tim Spa 187 del giorno 11/03/2026 con riferimento alla segnalazione n. 0104792249 sulla linea telefonica 0862/751771;
- Copia dei solleciti dei giorni 8, 9 e 11/08/2025 relativi alla richiesta di assistenza n. 0100542780 sulla linea telefonica 0862/751771;
- Copia dello screenshot del messaggio Tim Spa 187 contenente il riferimento alle segnalazioni dei giorni 23 e 25 marzo 2026.

2.**La posizione dell'operatore**

L'operatore in relazione a quanto richiesto dall'istante in data 03/07/2026 ha dichiarato quanto segue: *"L'utente contesta che TIM - nonostante l'invio di numerose richieste di intervento - non avrebbe mai risolto il disservizio che si verifica sulla linea fissa n. XXX. Sulla scorta di tali premesse, l'istante formula le seguenti richieste: 1) riparazione definitiva del disservizio in modo da ripristinare una linea telefonica durevole ed a "regola d'arte" senza rumori, disturbi, fischi;*

2) indennizzi per la mancanza e malfunzionamento della linea dal 21/05/2025 alla data in cui si accerterà la riparazione definitiva (ad oggi 14/05/2026 ancora malfunzionante);

3) indennizzo per mancato riscontro a reclamo scritto del 15/10/2025;

4) rimborso delle fatture pagate da Maggio 2025 (storno dal 21/05/2025 al 31/05/2025) fino alla data della risoluzione del malfunzionamento;

5) richiedo tutte le altre voci di indennizzo che qui non ho citato ma che in base alla normativa mi potrebbero spettare ;

6) TIM inoltre non deve avere più nulla a pretendere da me".

La pretesa economica dell'utente viene quantificata in complessivi Euro 9.000,00.

Le contestazioni e richieste dell'istante sono inammissibili per i seguenti motivi.

1. Inammissibilità dell'istanza per difformità tra la domanda di conciliazione e la seconda istanza (violazione dell'art. 14, comma 3 del Regolamento di cui all'Allegato A della Delibera 353/19/CONS). TIM rileva l'inammissibilità dell'istanza di definizione della controversia presentata dall'utente per palese difformità tra le contestazioni e richieste formulate in questa sede e quelle presentate in sede di conciliazione. E infatti, nella fase di conciliazione, l'istante forniva la seguente rappresentazione degli elementi di fatto: "Buon pomeriggio, sono Lepidi Claudia moglie del defunto XXX Armando (allego estratto di morte) intestatario della linea telefonica fissa Voce Special XXX che dal 21/05/2025 non è più funzionante, il telefono è morto. La segnalazione è stata aperta il 21/05/2025 n° 0100542780. Nei giorni successivi è stato acclarato che non fosse un problema all'interno di casa ma di un problema ad un cavo che richiedeva l'acquisizione del permesso per poter entrare in una proprietà privata. A fine giugno il permesso è stato ottenuto ma la linea ad oggi, 18/01/2026, non è stata ancora ripristinata. I solleciti al 187 sono stati numerosissimi (allego screenshots dei solleciti), gli operatori tecnici hanno sempre detto che si sta lavorando per la risoluzione del disservizio. Il 15/10/2025 ho inviato una raccomandata a/r (n ° 15064784119-5) a cui ad oggi non ho avuto ancora risposta (allego lettera). Io ho mantenuto la linea telefonica fissa per importanti motivi familiari, ho pagato tutte le fatture e non vedo perchè la TIM non mi da più il servizio diventando essa contrattualmente inadempiente e causando a me gravi danni. Preciso che per la negoziazione on line delego mia figlia XXX XXX". A fronte di ciò, la sig.ra Lepidi presentava le seguenti richieste: "Richieste: 1 innanzitutto il ripristino definitivo della linea telefonica riparando il disservizio 2 il

risarcimento del danno scaturito a me scaturito dal mancato servizio a partire dal 21/05/2025 e fino alla data del ripristino della linea (7,80euro al giorno x numero totale dei giorni del disservizio) 3 il rimborso totale delle fatture da Giugno 2025 fino ad oggi pagate (con storno anche della fattura di Giugno 2025 della somma relativa al periodo 21/05/2025 al 31/05/2025) pari a 141,41 euro 4 immediata sospensione da oggi dell'invio di fatture 5 TIM inoltre non deve avere più nulla a pretendere da me". A conferma si deposita in questa sede copia della prima istanza depositata dall'utente.

Diversamente, nella seconda istanza, la sig.ra Lepidi offre la seguente ricostruzione in fatto: "Linea telefonica fissa Voce Special XXX. Il 21/05/2025 alzando cornetta telefono non c'era linea, al 187 aperta segnalazione 0100542780.Giorni successivi accertato no problema interno casa ma ad un cavo per cui necessario permesso da privato. Fine Giugno2025 permesso ottenuto ma continua disservizio. Queste info fornite da operatori tecnici 187 durante mie chiamate di sollecito soluzione problema(allegati).Gli operatori mi hanno sempre assicurato che si lavorava per risolvere. Il 15/10/2025 inviata a TIM raccomandata a/r 15064784119-5 senza mai riscontro. Il 18/01/2026, visto perdurare disservizio, avviata istanza conciliazione 805322. Il telefono è stato completamente muto (allego audio) dal 21/05/2025 al 08/03/2026 quando la linea è ricomparsa altamente rumorosa e disturbata ancora fino ad oggi 14/05/2026(allego audio).Il 12/02/2026, durante 1^ udienza conciliazione,ho saputo da Dottoressa TIM che per loro la pratica 0100542780 era chiusa da Gennaio 2026:inaccettabile visto persistenza disservizio(come da audio allegati) e visto che non c'era stata nessuna comunicazione 187 o comunicazione scritta TIM che attestasse il ripristino. Il 12/02/2026 ricontattato il 187 ed aperta segnalazione 1046662745 chiesto all'operatrice di ricollegarla alla 0100542780 del 21/05/2025(ancora non risolta).Il 08/03 e 11/03, con invio di sms (allegati) Tim mi ha chiuso la segnalazione 104666245 e la 0104792249 con la linea ancora rumorosa e mentre su GU5 chiedeva slittamenti per la riparazione che ad oggi non è ancora avvenuta. Ha continuato anche il 23/03 e 25/03.Il 12/02/2026 inoltrato provvedimento GU5 (813074). Il 28/04/2026 c'è stato mancato accordo perchè TIM richiede continui slittamenti e sembra che solo a Marzo

2026 si sia accorta che il problema è il cavo quando invece era stato acclarato già a Giugno2025(come avevo già riportato nell'avvio istanza 805322 il 18/01/2026).Delego a rappresentarmi in questo procedimento di definizione XXX XXX"

A fronte di ciò, l'utente formula le seguenti richieste che, si badi, sono difformi da quelle presentate nella prima istanza: "1) riparazione definitiva del disservizio in modo da ripristinare una linea telefonica durevole ed a "regola d'arte" senza rumori, disturbi, fischi

2) indennizzi per la mancanza e malfunzionamento della linea dal 21/05/2025 alla data in cui si accerterà la riparazione definitiva (ad oggi 14/05/2026 ancora malfunzionante) 3) indennizzo per mancato riscontro a reclamo scritto del 15/10/2025 4) rimborso delle fatture pagate da Maggio 2025 (storno dal 21/05/2025 al 31/05/2025) fino alla data della risoluzione del malfunzionamento 5) richiedo tutte le altre voci di indennizzo che qui non ho citato ma che in base alla normativa mi potrebbero spettare 6) TIM inoltre non deve avere più nulla a pretendere da me".

*Ne deriva che la seconda istanza presentata dalla cliente è inammissibile e/o inaccoglibile in quanto la ricostruzione in fatto e le domande ex adverso articolate non sono conformi, con l'effetto che è stata violata sotto ogni profilo la disciplina applicabile alla presente controversia. Si richiama infatti quanto previsto dall'art. 14, comma 3 del Regolamento che prevede quanto segue: "**A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso**". Per questi motivi, TIM chiede che sia dichiarata l'inammissibilità dell'istanza per violazione dell'art. 14, comma 3 del Regolamento.*

Fermo restando quanto sopra, non possono comunque essere accolte le avverse domande di rimborso/storno. Il motivo è semplice. La domanda di storno/rimborso

delle fatture presuppone il pieno assolvimento dell'onere della prova che ai sensi dell'art. 2697 c.c. grava integralmente sull'utente che formula la domanda di "rimborso", ossia, di ripetizione. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno e/o rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di:- allegare la natura e gli effetti del disservizio (quindi, la non debenza delle fatture)- depositare tutte le fatture contestate precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno - documentare il pagamento delle fatture. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Si ritiene che l'estrema genericità delle allegazioni avversarie debba essere sanzionata con l'inammissibilità della seconda istanza dal momento che - seppur vero che il procedimento dinnanzi al Corecom deve essere ispirato alla maggior tutela del cliente parte debole - il favor nei confronti dell'utente non può tramutarsi in una totale inversione dell'onere della prova a carico dell'operatore: "Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, l'Autorità ha più volte chiarito, in merito, la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata" (cfr. Corecom Puglia, n. 202/2024). E infatti: "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22)" (cfr. Corecom Emilia Romagna, n. 47/2024). Per questi motivi, si ritiene che l'istanza debba essere respinta in quanto inammissibile e, comunque, infondata per omessa indicazione degli elementi costitutivi della pretesa.

Per quanto premesso Tim S.p.A. chiede al Corecom Abruzzo di voler respingere l'istanza poiché inammissibile e, comunque, infondata per i motivi sopra esposti.

Allega:

1. Copia del formulario dell'istanza di tentativo di conciliazione UG/805322/2026 del 18/01/2026.

Le repliche dell'istante

L'istante, in risposta alle memorie depisitate dall'operatore convenuto, in data 23/07/2026 ha dichiarato quanto segue:" *Buongiorno. L'art. 6 comma 1 del Regolamento di cui all'allegato A della Delibera 353/19/CONS indica un elenco di informazioni che devono obbligatoriamente essere presenti nell'istanza del procedimento di conciliazione. L'art. 14 comma 3 del Regolamento di cui all'allegato A della Delibera 353/19/CONS, nel richiamare l'art. 6 comma 1, intende chiarire che, anche quando si compila l'istanza di definizione della controversia, debba essere presente la "tipologia" di informazioni indicata dall'art. 6 comma 1. D'altronde quando un disservizio si protrae nel tempo, per ben rappresentare la situazione, si deve dar conto di quello che è accaduto, e delle conseguenti richieste, tra la data di inoltro della conciliazione e quella di inoltro della definizione. Rileggendo il formulario 840289 mi sono accorta che il sistema nella sezione "Disservizi segnalati" indica oltre alla contestazione delle fatture solo l'interruzione della linea per motivi tecnici dal 21/05/2025 all'08/03/2026. In realtà, il 15/05/2026, quando ho compilato il GU14 ho inserito anche come disservizio il malfunzionamento (rumorosità) della "ricomparsa" linea telefonica dal 08/03/2026 senza indicare la data di fine di questo disservizio (forse per questo il sistema non lo ha riportato) in quanto (come provato dai files audio già allegati del 08/03/2026, 11/03/2026, 25/03/2026, 22/04/2026, 28/04/2026, 14/05/2026) fischi, fruscio e rumore persistevano. Che il disservizio continuasse dopo l'08/03/2026 è provato anche dai*

messaggi su GU5 (del 05/03/2026, 16/03/2026, 23/03/2026, 25/03/2026, 08/04/2026, 13/04/2026, 23/04/2026, 06/05/2026, 19/05/2026, 08/06/2026, 22/06/2026, 01/07/2026, 03/07/2026, 06/07/2026, 13/07/2026) in cui Tim comunicava slittamenti nella riparazione. Il 06/06/2026, così come ho già riportato in piattaforma , il telefono è diventato nuovamente muto (allego files audio). Il 23/06/2026 è tornata una linea rumorosa (allego files audio). Il 13/07/2026 Tim ha comunicato su GU5 la chiusura del ticket e mi chiede un riscontro su piattaforma. La stessa sera ho inserito il file audio che mostra la rumorosità della linea (lo allego di nuovo) ed allego anche il file audio che prova come la linea sia rumorosa anche oggi 22/07/2026. Segnalo che da quando ho fatto il subentro nella titolarità della linea telefonica, così come suggeritomi da Tim su piattaforma, non mi arrivano più le fatture cartacee all'indirizzo di casa. Ho chiamato più volte il 187 ma non riescono a risolvermi il problema, proprio ieri ho aperto il reclamo 1067485307. Ho comunque pagato in tabaccheria, senza poter visionare le voci di costo che ,pur non potendo utilizzare la linea telefonica perché non presente o rumorosa aumentano sempre più, la fattura RP00625821 (periodo Aprile 2026) e la fattura RP00702707.

Allego fatture periodi Maggio 2025, Giugno 2025, Luglio 2025, Agosto 2025, Settembre 2025, Ottobre 2025, Novembre 2025, Dicembre 2025, Gennaio 2026, Febbraio 2026, Marzo 2026 ed i pagamenti periodi Aprile 2026 e Maggio 2026.

Richiedo lo storno della fattura periodo Maggio 2025 per i giorni dal 21/05/2025 al 31 /05/2025 ed il rimborso totale dei pagamenti da me effettuati da Giugno 2025 fino alla data in cui avrò una linea telefonica presente, durevole e priva di rumore, fischi e fruscio (e che ancora oggi non ho, come ravvisabile da file audio del 22/07/2026).

Allego raccomandata del 15/10/2025 inviata a Tim e che non ha mai avuto risposta.

Allega:

- *File audio denominato:"Mancanza linea del 06/06/2026";*
- *File audio denominato:"Mancanza linea del 14/06/2026";*
- *File audio denominato:"Mancanza linea del 19/06/2026";*
- *File audio denominato:"Rumore 25/06/2026";*
- *File audio denominato:"Rumore 03/07/2026";*
- *File audio denominato:"Linea rumorosa 13/07/2026";*
- *File audio denominato:"Linea rumorosa 22/07/2026";*
- *Copia della fattura relativa ai consumi del mese di maggio 2025 dell'importo di € 22,07;*
- *Copia della fattura relativa ai consumi del mese di giugno 2025 dell'importo di € 19,19;*
- *Copia della fattura relativa ai consumi del mese di luglio 2025 dell'importo di € 17,37;*
- *Copia della fattura relativa ai consumi del mese di agosto 2025 dell'importo di € 17,73;*
- *Copia della fattura relativa ai consumi del mese di settembre 2025 dell'importo di € 32,08;*
- *Copia della fattura relativa ai consumi del mese di ottobre 2025 dell'importo di € 27,73;*
- *Copia della fattura relativa ai consumi del mese di novembre 2025 dell'importo di € 18,80;*
- *Copia della fattura relativa ai consumi del mese di dicembre 2025 dell'importo di € 17,73;*
- *Copia della fattura relativa ai consumi del mese di gennaio 2026 dell'importo di € 18,72;*
- *Copia della fattura relativa ai consumi del mese di febbraio 2026 dell'importo di € 48,13;*
- *Copia della fattura relativa ai consumi del mese di marzo 2026 dell'importo di € 17,73;*

- *Copia del pagamento tramite sevizio Mooney degli importi di € 28,48 ed € 22,18 relativamente ai conti 3 e 4 bimestre dell'anno 2026;*
- *Copia della segnalazione destinata a Tim Spa del 15/10/2025;*

Ulteriori dichiarazioni prodotte dalla parte istante successivamente al deposito delle controdeduzioni alle memorie dell'operatore convenuto del 23/07/2026.

L'istante successivamente alla data del 23/07/2026 ha depositato i seguenti documenti e/o le seguenti dichiarazioni:

In data 20/08/2026 la parte dichiara : "*Buon pomeriggio. Di seguito allego i files audio della linea telefonica rumorosa registrati il 15/08/2026 ed oggi 20/08/2026. Il disservizio persiste*".

Allega:

- *File audio denominato:"Audio linea rumorosa del 15/08/2026";*
- *File audio denominato:"Audio linea telefonica del 20/08/2026";*

In data 06/09/2026 la parte dichiara : " *Buongiorno. Sono stata contattata da Fibercoop il 01/09/2026. Anche il tecnico sentiva il rumore della linea e mi ha detto che sarebbero nuovamente intervenuti (allego screenshot di Tim 187), ho notato che quando c'è cattivo tempo il rumore e fischi aumentano.*
Allego inoltre la Fattura dei periodi Giugno e Luglio 2026 ed il relativo pagamento. Infine allego l'audio della linea rumorosa del 06/09/2026. ".

Allega:

- *Copia dello screenshot del messaggio Tim Spa 187 del giorno 01/03/2026 con riferimento alla segnalazione n. 1073115797 relativa alla linea 0862/751771;*
- *Copia del pagamento tramite bollettino postale dell' importo di € 27,46 relativamente al mese di agosto 2026;*
- *File audio denominato:"Audio linea rumorosa del 06/09/2026";*

In data 16/09/2026 l'istante ha dichiarato : "*Buongiorno. l'ultimo messaggio Tim non da alcuna data in cui s'intende risolvere il problema. Inserisco file audio della linea rumorosa di oggi 16/09/2026".*

Allega:

- *File audio denominato:"Audio linea rumorosa 16/09/2026";*
- *Copia del pagamento effettuato in data 03/09/2026 della somma di € 28,46;*

In data 20/09/2026 l'istante ha inserito nel fascicolo documentale della presente istanza la seguente dichiarazione: "*Salve, inserisco le fatture dei periodi Giugno 2026 e Luglio 2026. All'importo del periodo Luglio è stato sommato anche quello di periodo Giugno 2026 in quanto inferiore a 10 euro".*

Allega:

- *Copia della fattura con imputazione del pagamento di € 9,73;*
- *Copia della fattura relativa ai consumi del periodo 01-31/07/2026 con imputazione del pagamento di € 27,46.*

Motivazione della decisione

L'operatore, preliminarmente, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza nei fatti e richieste non oggetto del prodromico tentativo di conciliazione di cui al formulario UG/805322/2026. L'eccezione sollevata sul punto dall'operatore è infondata. E' di tutta evidenza infatti, stante la consolidata applicazione delle Linee Guida ex Delibera n.276/13/CONS in tema di qualificazione oggettiva delle domande, che la coincidenza oggettiva tra i due procedimenti riguardi il thema decidendum, ossia il fatto/inadempimento dedotto e non le conseguenze indennitarie che sono rimesse

comunque nell'apprezzamento di merito dell'organo decidente sia nell' "an" che nel "quantum" ; senza contare che è palese dall'esame degli atti che il disservizio lamentato dalla parte istante sia perdurato molto oltre la data della sottoscrizione del mancato accordo del prodromico tentativo di conciliazione (29/04/2026) e che in atti sono desumibili le comunicazioni inserite nel provvedimento temporaneo Gu5/813074/2026 inserito dalla stessa in data 12/02/2026 nelle quali emerge la presenza del disservizio fino alla data del 29/09/2026. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta per le ragioni di seguito specificate.

Nel caso di specie la parte istante lamenta la completa interruzione del servizio di fonia collegato alla linea telefonica fissa XXX, dichiarando che la stessa risultava isolata già dal mese di maggio 2025 e che, dopo la riattivazione avvenuta in data 08/03/2026 la stessa ha cominciato a manifestare la presenza di fruscii e rumori che non hanno consentito la fruizione regolare della linea e sulla base di ciò chiede il riconoscimento dell'indennizzo per il malfunzionamento della linea, il rimborso delle somme pagate in costanza dello stesso, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo e per gli ulteriori indennizzi configurabili nel caso di specie e la riparazione definitiva del guasto.

Relativamente al riconoscimento dell'indennizzo per la mancanza e per il successivo malfunzionamento della linea telefonica XXX, si precisa quanto segue.

L'istante ha dichiarato di avere aperto la segnalazione del guasto immediatamente dopo la data del 21/05/2025 e di essere stata costretta ad utilizzare l'istanza di tentativo di conciliazione per il perdurare dell'interruzione totale che, risoltasi in data 08/03/2026, si è trasformata in un malfunzionamento parziale presente alla data del 17/09/2026 in cui si è tenuto il tentativo di conciliazione inerente al presente procedimento.

L'operatore convenuto, al contrario, eccepisce l'infondatezza della richiesta, ritenuta dallo stesso estremamente generica.

Relativamente a tale fattispecie, si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom

179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il 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, parimenti richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr del. 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. A ciò si aggiunga che l'art. 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: *"1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente"*, 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".

Dall'analisi della documentazione acquisita agli atti emerge la presenza della copia dello screenshot relativo alla richiesta di assistenza n. 0100542780 sulla linea telefonica 0862/751771 inviato in data 21/05/2025, nel quale l'istante comunicava formalmente a Tim il mancato funzionamento della linea e della reiterazione della richiesta contrassegnata dallo stesso numero nei mesi di maggio (giorno 23), giugno (giorni 27 e 30), luglio (giorni 3, 8, 9, 15, 22, 23 e 25), agosto (giorno 19), settembre (giorni 2, 8, 9 , 11), dicembre (giorno 15) e gennaio 2026 (giorno 14).

Nella documentazione presente nel fascicolo documentale della presente istanza risulta, inoltre, la presenza della copia della nota del 25/10/2025 indirizzata all'operatore convenuto nella quale l'istante segnalava la presenza del disservizio e un file audio del 19/02/2026 in cui la stessa ha documentato l'assenza della linea telefonica a testimonianza del fatto che, a distanza di quasi otto mesi dalla prima segnalazione, la segnalazione dell'isolamento della linea risultava ancora irrisolta.

Nell'ambito, infine, del procedimento temporaneo GU5/813074/2026, attivato il 12 febbraio 2026 si denota la presenza dell'intervento tecnico effettuato in data 06/03/2026 per la risoluzione del disservizio.

La documentazione prodotta, pertanto, consente non soltanto di ritenere provata l'avvenuta segnalazione del disservizio, ma altresì di rilevare una continuità delle contestazioni formulate dall'utente in ordine alla persistenza dell'isolamento della linea.

TIM S.p.A. non ha prodotto documentazione tecnica o ulteriori elementi probatori idonei a dimostrare la regolare erogazione del servizio di linea telefonica.

Avendo, quindi, l'istante dimostrato di aver provveduto a segnalare il disservizio nel mese di maggio 2025 fino al mese di marzo 2026, non avendo il gestore prodotto in atti la documentazione relativa al traffico generato dalla utenza telefonica nel periodo intercorrente tra il mese di maggio 2025 ed il mese di marzo 2026 e nello specifico dalla data del 21 maggio 2025 fino al 6 marzo 2026 da cui poter effettivamente escludere la configurazione della fattispecie della interruzione totale del servizio di fonia collegato

alla utenza telefonica 0862/751771 così come sostenuto dall'istante, si ritiene possa trovare applicazione dell'art. 6 , comma 1, del Regolamento indennizzi secondo cui : "*In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a € 6 per ogni giorno di interruzione"*.

A ciò si aggiunga che l'art. 15, comma 2 delle le Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico Tim SpA, 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*".

Pertanto, in applicazione delle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio medesimo ed in mancanza di documentazione prodotta dall'operatore in ordine alla corretta regolarità dei servizi, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 23/05/2025 (vale a dire secondo giorno successivo alla data di avvenuta segnalazione ex art. 15, comma 2 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico Tim) al 06/03/2026 (giorno di intervento tecnico per la riattivazione della linea ex provvedimento temporaneo Gu5/813074/2026), per un periodo totale di **287 giorni**, la somma totale di **€ 1,722,00** (millesettecentoventidue/00) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 1, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i . (€ 06,00 * 287 gg)

Per le medesime ragioni Tim Spa dovrà provvedere a stornare e o rimborsare le fatture emesse durante il periodo suddetto, vale a dire dal 23/05/25 al 06/03/2026.

La valutazione relativa al malfunzionamento della linea telefonica non si esaurisce al riconoscimento dell'indennizzo per l'interruzione della stessa ma deve essere integrata dall'analisi della richiesta di riconoscimento di indennizzo per la presenza di rumori e fruscii insistenti sulla linea a seguito del ripristino della stessa avvenuto in data 06/03/2026.

Dalla documentazione acquisita agli atti emerge la presenza di una serie di files audio inseriti dalla parte istante nel fascicolo documentale della presente istanza in cui ha documentato la presenza del disservizio nei mesi di marzo, aprile e maggio 2026.

Sul punto, inoltre, nell'ambito del Gu5/813704/26 è possibile ricavare informazioni dalla documentazione e dalle dichiarazioni inserite dalle parti da cui si desume che il ripristino della linea sia definitivamente avvenuto in data 29/09/2026.

Nel caso di specie, pertanto, si ritiene possa trovare applicazione dell'art. 6 , comma 2, del Regolamento indennizzi secondo cui : "*Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento ".*

Pertanto, in applicazione delle norme regolamentari sopra richiamate, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 08/03/2026 (vale a dire giorno di segnalazione della presenza del disservizio nell'ambito del provvedimento temporaneo Gu5/813074/26) al 29/09/2026 (giorno di risoluzione definitiva del disservizio dichiarata dall'operatore nel provvedimento temporaneo Gu5/813074/2026), per un periodo totale di **205 giorni**, la somma totale di **€ 615,00** (seicentoquindici/00) ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 6, comma 2 di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. i i . (€ 03,00 * 205 gg)

Per le medesime ragioni Tim Spa dovrà provvedere a stornare e o rimborsare parzialmente le fatture emesse durante il periodo suddetto, vale a dire dal 08/03/26 al 29/09/2026.

Non può, invece, trovare autonomo accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, dovendosi ritenere la stessa già soddisfatta per effetto dell'accoglimento della richiesta di indennizzo per l'interruzione del servizio di fonia collegato alla linea telefonica 0862/ 751771.

Relativamente alla richiesta di procedere alla riparazione definitiva del guasto si specifica quanto segue

Sul punto si rileva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto la domanda diretta ad ottenere un intervento tecnico per la risoluzione definitiva del problema è inammissibile, in quanto la fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi ed è diretta ottenere una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione ai sensi dell'art.20, comma 4 cit. Altresì, la detta richiesta si palesa estranea alla cognizione del presente procedimento, poiché l'organo adito non è comunque competente in questa sede a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di facere o non facere quale sarebbe la condanna dell'operatore alla riparazione definitiva del guasto.

Relativamente infine alla richiesta di riconoscere tutte le altre voci di indennizzo che in base alla normativa potrebbero spettare alla parte istante si precisa di avere provveduto al riconoscimento degli indennizzi collegati alle richieste avanzate soddisfacendo il diritto della stessa di vedersi riconosciuto l'indennizzo per i disservizi registrati sulla linea telefonica 0862/ 751771 dalla fine del mese di maggio 25 fino al 29/09/2026.

La richiesta, pertanto, 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 dal sig.ra XXX per il tramite della Sig.ra XXX XXX nei confronti dell'operatore TIM S.p.A., nei termini di cui in motivazione;
2. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari ad euro 1,722,00 = (euro 6,00 × 287 giorni), maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1, e dell'art. 13, comma 1 Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS per l'interruzione totale del servizio voce relativo all'utenza telefonica 0862/751771 , per il periodo compreso tra il 23/05/2025 e il 06/02/2026, per le ragioni precedentemente espresse;
3. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari ad euro 615,00 = (euro 3,00 × 205 giorni), maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dell'art. 6, comma 2 dell' Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS per l'interruzione parziale del servizio voce relativo all'utenza telefonica 0862/751771 , per il periodo compreso tra il 08/03/2026 e il 29/09/2026, per le ragioni precedentemente espresse;
4. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a procedere al rimborso totale degli importi fatturati in relazione al periodo di malfunzionamento, vale a dire dal 23/05/2025 e il 06/03/2026 ed al rimborso parziale degli importi fatturati dal 08/03/2026 al 29/09/2026, maggiorati degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, per le ragioni precedentemente espresse;
5. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima;

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
8. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità

Il Presidente

f.to Avv. Giuseppe La Rana

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