

DELIBERA N. 16

***** *****/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/818602/2026)**

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Il Corecom Sardegna del 29/07/2026;

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 modificata da ultimo 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. 353/19/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24 marzo 2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, “*Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna*” e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di *** *****/ del 04/03/2026 acquisita con protocollo n. 0081595 del 04/03/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

*** ***** S.r.l. contesta l'emissione delle fatture n. 6820210305001015 dell'11-03-2021 di € 5.656,75 e n. 8R00033934 del 09-02-2023 di € 290,70 da parte di TIM S.p.A. L'istante riferisce che quanto previsto nel contratto stipulato risulta essere stato sempre regolarmente pagato e che la pretesa creditoria relativa a un presunto debito residuo sarebbe emersa unicamente a seguito del mancato rinnovo contrattuale. Lo stesso istante fa presente di aver precedentemente avviato trattative per il rinnovo con i consulenti dell'operatore, venendo invitato a rinnovare senza che vi fosse alcuna evidenza di pendenze pregresse. Il nucleo centrale della doglianza risiede nel totale e continuativo malfunzionamento del servizio accessorio di geolocalizzazione GPS ("NUVOLA IT YOUR WAY") installato sui mezzi stradali aziendali. L'istante lamenta che, nonostante le ripetute segnalazioni telefoniche e i reclami scritti (tra cui, in particolare, quello formalizzato in data 28 aprile 2021), la società TIM non è mai intervenuta tecnicamente in modo risolutivo, rendendo di fatto parzialmente o totalmente inservibili i sistemi e precludendo il corretto uso dei mezzi di trasporto. L'utente evidenzia come tale perdurante disservizio avrebbe dovuto logicamente azzerare ogni pretesa creditoria da parte del fornitore. L'istante conclude chiedendo l'annullamento integrale delle due fatture contestate (e di eventuali altre fatture emesse), unitamente alla corresponsione di indennizzi quantificati complessivamente in € 5.000,00, così suddivisi: € 1.000,00 per mancata risposta ai reclami, € 2.000,00 per il non funzionamento del servizio e € 2.000,00 per il malfunzionamento dello stesso.

2. La posizione dell'operatore

TIM S.p.a. eccepisce in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza per estrema genericità e carenza di allegazioni probatorie da parte dell'istante, chiedendone nel merito il rigetto integrale poiché infondata. L'operatore precisa che la fattura n. 6820210305001015 di € 5.656,75 si riferisce esclusivamente alla quota parte dei canoni maturati per il servizio di geolocalizzazione nel biennio 2019-2020. A supporto della legittimità di tale addebito, TIM evidenzia che nel suddetto periodo non risulta pervenuta alcuna contestazione o segnalazione di guasto da parte del cliente, presuntivamente confermando la regolare fruizione del servizio. L'operatore rileva altresì che il reclamo formale allegato dalla controparte reca la data del 28 aprile 2021, risultando pertanto palesemente successivo al periodo di fatturazione (2019-2020) e confermando la natura infondata della pretesa di storno per quelle annualità. In merito alla fattura n. 8R00033934 di € 290,70, TIM evidenzia come l'istante sia incorso in un macroscopico errore di imputazione, in quanto il documento contabile attiene alle spese fisse e variabili della diversa utenza telefonica fissa n. 07*****6, del tutto estranea all'infrastruttura di geolocalizzazione "Your Way" contestata. Ne deriverebbe l'assoluta incongruenza delle argomentazioni avversarie rispetto a tale importo. Da ultimo, l'operatore contesta le domande indennitarie, ribadendo l'assenza di disservizi contestati per le annualità 2019-2020. Con specifico riferimento alla domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo, TIM eccepisce che, in virtù dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi, l'importo massimo riconoscibile non può eccedere il limite normativo invalicabile di € 300,00.

3. Motivazione della decisione

1. Sulla richiesta di annullamento delle fatture contestate. La richiesta di parte istante volta a ottenere lo storno della fattura n. 6820210305001015, dell'importo di € 5.656,75 (riferita ai canoni del biennio 2019-2020), e della fattura n. 8R00033934 di € 290,70, non può trovare accoglimento. Dalla disamina degli atti depositati non si evince alcuna segnalazione di guasto, né alcuna contestazione formale antecedente al reclamo del 28/04/2021. Ai sensi dell'art. 2697 c.c., l'onere della prova dell'inesatto adempimento grava sull'utente; le evidenze tecniche fornite, facenti riferimento a interventi di assistenza avvenuti nel 2022, non presentano i requisiti di gravità, precisione e concordanza richiesti dall'art. 2729 c.c. per poter retrodatare in via presuntiva l'inizio del disservizio alle annualità 2019 e 2020. Inoltre, in assenza di una formale e tempestiva eccezione di prescrizione del credito opposta dalla parte istante, questo Organo, in ossequio al divieto stabilito dall'art. 2938 c.c., non può rilevarla d'ufficio. Ne consegue che la pretesa creditoria dell'operatore per i periodi antecedenti al reclamo, peraltro supportata dal mancato saldo dei documenti contabili, deve ritenersi formalmente legittima ed esigibile.

2. Sull'irregolare funzionamento del servizio e quantificazione dell'indennizzo. Risulta al contrario pienamente provato, alla luce delle evidenze documentali e dei ticket di assistenza tecnica, il perdurante e irregolare funzionamento del servizio accessorio di geolocalizzazione ("Fleet Management") associato al contratto "TIM/NUVOLA IT YOUR WAY". Tale disservizio è accertato a far data dalla prima contestazione formale inoltrata dall'istante, ovvero dal 28/04/2021, sino alla presumibile data di cessazione della fatturazione del servizio, individuabile al 09/02/2023, per un totale di 652 giorni complessivi. Trattandosi di irregolare o mancato funzionamento di un servizio accessorio erogato in favore di un'utenza business, la misura indennitaria applicabile è normata dall'art. 6 dell'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, in combinato disposto con l'art. 13 del medesimo Regolamento (Utenze affari). Tali disposizioni prevedono un indennizzo base di € 2,50 per ogni giorno di disservizio, importo che per le utenze affari viene raddoppiato. Pertanto, si riconosce in favore della parte istante un indennizzo pari a € 5,00 per ogni giorno di irregolare funzionamento, per un ammontare complessivo di € 3.260,00 (652 giorni x € 5,00).

3. Sull'omessa risposta al reclamo. A fronte del formale reclamo inoltrato in data 28/04/2021, rimasto incontestabilmente privo di un formale e tempestivo riscontro da parte dell'operatore nei termini previsti dalla regolamentazione di settore, trova applicazione la specifica misura indennitaria per omessa risposta. Detto indennizzo viene riconosciuto e liquidato fino al raggiungimento del limite massimo stabilito dalla disciplina AGCOM, quantificabile in € 300,00.

DELIBERA

Articolo 1

1. RIGETTA la richiesta della parte istante volta all'annullamento della fattura n. 6820210305001015 di € 5.656,75 e della fattura n. 8R00033934 di € 290,70, dichiarando

legittima la pretesa creditoria di TIM S.p.A. riferita ai periodi di fatturazione antecedenti al primo reclamo utile; ACCERTA l'irregolare funzionamento del servizio accessorio nel periodo compreso tra il 28/04/2021 e il 09/02/2023 e, per l'effetto, CONDANNA TIM S.p.a. a corrispondere a *** ***** S.n.c./S.r.l. l'importo di € 3.260,00 a titolo di indennizzo per il disservizio tecnico, oltre a € 300,00 per l'omessa risposta al reclamo, per una somma complessiva pari a € 3.560,00; DISPONE, in conformità ai principi civilistici vigenti in materia, la compensazione legale o giudiziale tra il debito maturato dalla parte istante per le fatture insolute e il credito indennitario qui riconosciuto (pari a € 3.560,00), limitatamente alla quantità in cui i rispettivi crediti concorrono.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Cagliari, 29 luglio 2026

Cabasino
Mario
30.07.2026
06:55:02
UTC

IL PRESIDENTE

