DETERMINA Fascicolo n. GU14/820191/2026

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -
TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 09/03/2026 acquisita con protocollo n. 0090616 del 09/03/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: all'istante perveniva la fatturazione n. RTXXX65 del 16.12.2025, in cui venivano addebitati € 26,00 per spese di riattivazione servizio linea, oltre ad € 10,00 per spese di gestione amministrativa, in relazione all'utenza n. XXX (all.to 01 fattura Dicembre 2025). Specificava di non aver ricevuto alcu preavviso relativo alla disattivazione della linea avente numero su indicato, e, proponeva formale reclamo in data 20.01.2026 (all.to 02 reclamo), al quale il Gestore rispondeva in data 02.02.2026 limitandosi ad asserire: "Non è possibile accogliere la tua richiesta in quanto gli addebiti contestati risultano correttamente fatturati" (all.to 03 risposta al reclamo). Precisava pertanto i seguenti disagi: 1) nulla è stato notificato circa eventuali impedimenti tecnici/amministrativi che hanno causato la disattivazione dei servizi fonia e fibra associati all'utenza n. XXX; 2) non vi è contezza del periodo in cui tali servizi risultavano sospesi; 3) tale importo di € 26,00 per spese di riattivazione servizio linea era stato altresì addebitato nella fatturazione n. RTXXX31 del 16.09.2025 (all.to 04 fattura Settembre 2025), contestata in illo tempore (rif. UG n. 793527 del 24.11.2025); 4) circa la gestione dei reclami si ricorda, ex art. 8, allegato A, delibera n. 179/03/CSP, che: " in capo all'operatore grava l'onere di una risposta adeguatamente motivata nonché corredata dall'indicazione degli accertamenti compiuti e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo e idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato."; 5) tale modus operandi aveva creato grave nocumento. Pertanto: 1) chiedeva copia della notifica relativa al preavviso di interruzione dei servizi fonia e fibra per l'utenza n. XXX; 2) chiedeva indicazioni circa

le date di sospensione e ripristino dei servizi di fonia e fibra e, previa verifica della documentazione richiesta, il riconoscimento degli indennizzi per l'interruzione dei servizi, ai sensi dell'art. 6.1 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS; 3) chiedeva l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 20.01.2026, ai sensi dell'art. 12 del medesimo allegato. Secondo l'istante, il riscontro del gestore costituiva un mero rigetto delle richieste, privo di chiarimenti e, pertanto, non equivaleva a una risposta effettiva, in contrasto con i principi di trasparenza, correttezza e buona fede nei confronti del consumatore; 4) chiedeva un indennizzo per i disagi subiti e futuri, richiamando l'art. 13.7 del medesimo allegato, secondo cui, qualora non sia possibile applicare per analogia gli indennizzi previsti, l'indennizzo è determinato secondo equità.

Posizione operatore: Tim Spa afferma che: Quanto alla richiesta di indennizzo per presunta interruzione del servizio fonia e fibra, formulata dall'istante assumendo un periodo di sospensione dal 1° dicembre 2025 al 16 dicembre 2025, la stessa non è supportata da alcuna evidenza tecnica o documentale idonea a dimostrare un'interruzione totale del servizio imputabile all'operatore. Dalla documentazione prodotta emerge esclusivamente l'applicazione di misure amministrative conseguenti al mancato pagamento, senza che risulti provata un'interruzione integrale e illegittima del servizio tale da fondare il riconoscimento degli indennizzi richiesti ai sensi dell'art. 6 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. In difetto di prova specifica del disservizio lamentato e della sua imputabilità a responsabilità della convenuta, la relativa domanda deve essere respinta. Parimenti infondata risulta la domanda di indennizzo per presunta mancata o tardiva risposta al reclamo del 19 gennaio 2026. Sul punto va preliminarmente rilevato che l'istante ha promosso istanza di conciliazione innanzi a codesto Corecom in data 4 febbraio 2026, senza attendere il decorso dei termini contrattuali previsti per la gestione del reclamo scritto da parte dell'operatore. Secondo un orientamento costante dell'Autorità, il comportamento dell'utente che attiva la procedura conciliativa prima della scadenza dei termini di risposta convenuti non consente la maturazione del diritto all'indennizzo, poiché tale condotta viene valutata, di fatto, come rinuncia al riscontro alla segnalazione, come affermato, tra l'altro, nella Determina Corecom Puglia n. 60/23. In ogni caso, risulta che TIM ha fornito un riscontro al reclamo dell'istante entro un arco temporale compatibile con la gestione della segnalazione, circostanza che esclude l'ipotesi di totale omissione e non consente di ricondurre la fattispecie nell'ambito applicativo dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, il quale presuppone l'assenza integrale di risposta da parte dell'operatore

Motivazione: Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Esaminando le richieste dell'istante, a quanto emerge dalle memorie e dai documenti depositati, si possono sintetizzare le richieste dell'istante nei seguenti punti ed in conseguenza di tanto, si può dedurre che: 1) in merito alla prima doglianza espressa dall'istante (contestazione fattura per costi ulteriori non comunicati e-o motivati), occorre preliminarmente evidenziare che, l'operatore con memorie del 24/04/26 ed antecedenti alla celebrazione dell'udienza, dichiarava e documentava che in merito alla fattura contestata dall'istante (RTXXX65 del 16.12.2025) , la maggior somma richiesta era relativa ad un pagamento effettuato tardivamente oltre la scadenza prevista nel mese di settembre 2025. Al riguardo, vi era stato in precedenza, l'invio di un avviso di scadenza, seguito poi da sollecito del 01/10/25 ove veniva intimato il pagamento con minaccia di sospensione della linea. A tal proposito, un pagamento viene considerato ufficialmente in ritardo solo se effettuato almeno 15 giorni dopo la scadenza della fattura. Nel caso che ci occupa, l'istante effettuava il pagamento della medesima fattura soltanto in data 21/10/25 a fronte della scadenza fissata alla data del 08/09/25. Va però evidenziato che la documentazione prodotta dall'operatore non ha carattere recettizio e, sulla eccezione formulata dalla parte istante di non aver avuto alcuna comunicazione, deve trovare accoglimento la relativa domanda tenuto conto che in atti non versa alcuna prova dell'esistenza di una raccomandata con avviso di ricevimento. In ragione di tanto, tenuto conto che l'istante non ha mai ricevuto alcuna valida comunicazione appare non corretta la fatturazione emessa dall'operatore ed in merito a tale doglianza, deve accogliersi la domanda formulata dall'istante con obbligo in capo all'operatore di restituzione di Euro 36,00. 2). Vieppiù, proprio in ragione del ritardato pagamento degli importi in fattura, l'operatore nel presunto rispetto delle condizioni generali di contratto, non ha interrotto i servizi attivati dall'istante ma, ha soltanto attuato l'applicazione delle misure amministrative previste per i due servizi fonia e voce, come dichiarato nelle memorie della convenuta. Pertanto, in ragione

del comportamento attuato dall'operatore, ricorrono i presupposti analogici per l'applicazione dell'art. 6.2 delibera Agcom n.347/18/CONS. Allegato A "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" riconoscendo all'istante il periodo indicato dal 01/12/25 al 16/12/25 per la totale somma di Euro 90,00 3) quanto alla contestazione del mancato o tardivo riscontro a reclamo, la doglianza risulta infondata. A tal proposito, è opportuno specificare che l'istante, depositava comunicazione pec del 20/01/26 e stralcio del riscontro fornito dall'operatore del 02/02/26. Come detto, la stessa eccezione risulta infondata atteso che, come dedotto e documentato da Tim Spa, la comunicazione è stata riscontrata nei termini previsti con riscontro del 02/02/26. Sul punto, è opportuno altresì chiarire che, sebbene lo stesso sia generico e lapidario nelle motivazioni (cfr. allegati) perché limitato alla conferma della correttezza della fatturazione nei termini (cfr. allegati) ha di fatto evidenziato la congruità della stessa. Ininfluente ai fini decisori la circostanza che l'istante abbia avanzato il tentativo di conciliazione prima dello spirare del termine posto in favore dell'operatore, tenuto conto che quest'ultimo già aveva replicato alla istanza pervenuta ma, precisato al contempo che l'operatore, avrebbe ben potuto integrare e-o modificare il riscontro nel rispetto del termine previsto ed ancora non elasso. Va ulteriormente precisato che lo stesso istante ha precisato di aver ricevuto il riscontro al reclamo sollevato. Pertanto, si accoglie parzialmente la richiesta dell'istante, al quale, considerando l'articolo 6.2 della delibera Agcom n.347/18/CONS. Allegato A, spetta pertanto un indennizzo complessivo di euro 90,00 (dieci/00 €), oltre il rimborso di Euro 36,00.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/03/2026, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo totale di euro 126,00 (centoventisei/00 €) oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e sino al saldo effettivo, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/Bonifico bancario all'istante.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo