DETERMINA Fascicolo n. GU14/869405/2026

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 07/08/2026 acquisita con protocollo n. 0299706 del 07/08/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: asserisce che la propria linea Internet sia interrotta a tratti e malfunzionante in generale da due mesi. Chiede il rimborso delle somme pagate nei due mesi antecedenti (e quello corrente) senza ottenere un efficace servizio, ed un indennizzo per quanto dovuto sostenere aggiuntivamente per garantire la linea internet a casa ed in generale per i danni subiti e per la totale indifferenza e mancato supporto in merito da parte della società Tim. Quantifica il tutto in 500.00 €.

Posizione operatore: Tim S.p.A. non ha inteso costituirsi.

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. Nel merito del procedimento, considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto documentato in atti dalle parti e discusso eventualmente in fase udienza, vista l’assenza di memorie difensive e di produzioni documentali da parte dell’operatore e vista altresì la mancata adesione dello stesso, con la conseguente impossibilità di convocare una udienza conciliativa e chiarificatrice delle posizioni di entrambe le parti, la domanda dell’istante non può che essere accolta in virtù dei disservizi lamentati, concernenti il malfunzionamento della linea dati sull’utenza fissa XXX. In particolare, vista la mancanza di contestazione a quanto dichiarato dal sig. XXX, considerando che, da Carta Servizi, TIM ha 2 giorni di tempo per risolvere i disservizi lamentati una volta ricevuto il reclamo, risulta che all’istante spetti un indennizzo per malfunzionamento della linea dati dal giorno 5 agosto 2026 fino al 15 settembre 2026, data della risoluzione del problema grazie al procedimento

d’urgenza GU5. Il tutto per complessivi 41 giorni, che, a norma del disposto combinato dell’articolo 6 comma 2 e dell’articolo 13 comma 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, sono indennizzabili con 4 € al giorno per un totale di 164,00 €. Per quanto riguarda la richiesta di rimborso delle fatture pagate, non risulta vi sia stato malfunzionamento anche sulla utenza voce, si presuppone pertanto che l’utenza voce abbia funzionato regolarmente e che la linea dati sia stata malfunzionante e non totalmente assente, come indicato nel formulario. Per quanto sopra esposto la richiesta di rimborso viene respinta, avendo l’utente goduto del servizio TIM, seppure malfunzionante. Si precisa che per quanto riguarda la richiesta inserita dall’istante nel fascicolo documentale in data 23/10/2026, inerente la difformità degli importi tra contratto e fatturazione, tale richiesta non può essere presa in considerazione in quanto non inserita nei formulari di conciliazione e definizione. Per tale problematica il sig. XXX può fare nuovo reclamo alla Tim ed aprire, eventualmente, una nuova procedura conciliativa.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 07/08/2026, è tenuta a corrispondere, in favore dell'istante XXX, l'importo totale di euro 164,00 (centosessantaquattro/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto, mediante 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