

DETERMINA Fascicolo n. GU14/825996/2026**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 27/03/2026 acquisita con protocollo n. 0120302 del 27/03/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: l'istante dichiara che in data 02.01.2026 richiedeva l'attivazione dell'offerta denominata "TIM WiFi Casa FWA" e quindi l'attivazione della linea voce e WiFi presso la propria abitazione. Avendo necessità di una connessione internet veloce e di un servizio voce, si rivolgeva al servizio clienti per l'installazione della FWA presso la propria abitazione, non essendo coperta la zona di residenza da linea fissa mediante cavo. Nonostante le rassicurazioni sul fatto che la l'attivazione della linea sarebbe avvenuta entro 10 giorni, di fatto solo in data 19.03.2026 e dopo numerosi solleciti un tecnico TIM si recava presso l'abitazione dell'istante provvedendo alla installazione della antenna FWA. L'istante precisa però che veniva attivata la connessione internet restando invece inutilizzabile la linea voce. In data 22.01.2026 pertanto inviava formale reclamo a mezzo PEC a cui il gestore convenuto non ha dato alcun riscontro. Chiede pertanto un indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio internet quantificato in euro 120; ulteriore indennizzo per la mancata attivazione del servizio voce nella misura massima di euro 300, nonché l'importo di euro 300 a titolo di mancata risposta al reclamo inviato con PEC del 22.01.2026.

Posizione operatore: l'operatore TIM SpA ha depositato in data 14.05.2026 memoria difensiva con cui contesta le affermazioni e deduzioni di cui all'istanza di definizione ritenute generiche e non provate opponendosi alle richieste avanzate da parte istante ritendendo infondate le doglianze dalla stessa sollevate. Precisa inoltre che dalla documentazione prodotta agli atti del procedimento risulta la presentazione di una mera proposta di attivazione in data 02.01.2026 relativa all'offerta "TIM WiFi Casa FWA", in quanto tale era soggetta alle ordinarie verifiche tecniche, amministrative e di copertura previste per la conclusione e concreta esecuzione del

contratto per cui le tempistiche operative possono subire variazioni dipendenti da fattori tecnico-organizzativi non imputabili a TIM. Ribadisce quindi che l'effettiva erogazione del servizio resta subordinata alla positiva verifica della fattibilità tecnica, alla disponibilità infrastrutturale ed agli interventi di installazione da parte dei tecnici incaricati. L'intervento tecnico da parte di TIM, avvenuto in data 19.03.2026 e confermato dallo stesso istante, dimostra l'assenza di qualsivoglia comportamento omissivo o negligente da parte dell'operatore, che ha posto in essere tutte le attività necessarie alla gestione della pratica. Pertanto lo stesso sostiene che le richieste economiche formulate dall'istante infondate, sproporzionate e prive di adeguato supporto probatorio. Chiede pertanto rigettarsi l'avversa istanza, in quanto infondata in fatto oltre che in diritto.

Motivazione del provvedimento: preliminarmente si rileva si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Entrando nel merito della questione oggetto dell'istanza di definizione, considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte entro i limiti e con le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 c.c. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Il gestore deve, quindi, fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, mettendolo in grado di comprendere quanto accaduto e di assumere le determinazioni del caso. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo. Spetta dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito all'attivazione dei servizi richiesti nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da questioni tecniche ad esso non imputabili. Ciò in base all'orientamento costantemente espresso dalla Suprema Corte (Cass. Civ.n.2387/04). Nel caso di specie, l'operatore non ha prodotto documentazione idonea a dimostrare il corretto adempimento della propria prestazione, ovvero che l'inadempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a egli non imputabile. Non risulta provato, inoltre, che il gestore abbia provveduto a informare l'istante in ordine a eventuali criticità tecniche riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, nel rispetto dei criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. Alla diffida stragiudiziale per l'attivazione della linea telefonica trasmessa a mezzo PEC dal legale dell'istante in data 22.01.2021, l'operatore non forniva alcun riscontro formale. In ordine alla quantificazione dell'indennizzo spettante all'istante, atteso che nella fattispecie che ci occupa ricorre non un caso di ritardo nell'attivazione del servizio bensì un caso di mancata attivazione del servizio (ossia di una linea nuova voce) non espressamente contemplato dal Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), trova applicazione l'art. 4, comma 2, del predetto Regolamento ("L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi"), in combinato disposto con l'art. 13, comma 7, primo capoverso dello stesso ove si legge: "Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento". Considerato, altresì, che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità, ai sensi dell'art 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche devono soddisfare il requisito dell'equità e, pertanto, da un lato tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, si ritiene che il pregiudizio subito, derivante dal mancato rispetto degli oneri informativi debba essere considerato in maniera unitaria e non in riferimento ai singoli servizi considerato anche che il servizio voce poggia sulla medesima infrastruttura FWA oggetto del ritardo di attivazione. Per tutto quanto sopra considerato 1. La richiesta, di cui al punto 1) del formulario, relativa all'immediata attivazione del servizio voce non è ammissibile in quanto connessa ad un obbligo di fare estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi del comma 4 dell'art. 20 del Regolamento di

procedura, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. 2. Le richieste sub 2) del formulario, di: Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o per mancato rispetto degli oneri informativi) del servizio INTERNET dal giorno 03.03.2026 e sino all'attivazione/definizione della controversia e di: Euro 2,50 al giorno per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio voce fino al massimo di 300 euro meritano accoglimento parziale. Innanzitutto è doveroso premettere che il menzionato art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) disciplina l'indennizzo per "ritardo nell'attivazione del servizio" e non contempla le ipotesi di "mancata attivazione del servizio", circostanza, questa, di cui non può non tenersi conto ai fini della quantificazione dell'indennizzo spettante all'istante. L'indennizzo per "ritardo nell'attivazione del servizio FWA" andrà calcolato nella misura di Euro 7,50 giornalieri trattandosi di un'utenza privata a decorrere dal 61esimo giorno dalla sottoscrizione del contratto, ovvero dal termine massimo previsto dal contratto per l'attivazione, e dunque nel caso di specie dal 3 marzo 2026 (a fronte a fronte del contratto del 2 gennaio 2026) e sino al 19 marzo 2026 ossia alla data dell'effettiva attivazione del servizio ovvero della installazione della antenna FWA per un importo totale di € 120,00 (16 gg x 7,50), mentre spetterà un indennizzo per "carezza di oneri informativi" da parte del gestore convenuto in relazione alla mancata attivazione della linea voce ex art. 4, commi 1 e 2, nella misura di euro 180,00 (24 gg x 7,50) calcolati dal 03.03.2026 al 27.03.2026 (data dell'istanza di definizione). In merito alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, non avendo rinvenuto agli atti del procedimento alcun riscontro da parte dell'operatore alla PEC inviata dall'istante in data 22/01/2026, la stessa va accolta a decorrere dal 45° giorno (termine concesso all'operatore per dare riscontro) ovvero dal 8.03.2026 (a fronte del reclamo inviato con PEC del 22.01.2026) e sino alla data dell'istanza di definizione ovvero fino al 27.03.2026 per un importo totale di euro 47,50 (19 gg x 2,50).

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/03/2026, è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo complessivo di €. 347,50, computato come da motivazioni di cui in premessa, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente atto mediante assegno circolare ovvero bonifico bancario all'istante. Ogni ulteriore richiesta è da intendere rigettata per i motivi di cui in premessa.

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