DETERMINA Fascicolo n. GU14/743779/2025

**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 29/03/2025 acquisita con protocollo n. 0082032 del 29/03/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L’istante assume di aver sottoscritto un ordine di attivazione in data 26/11/2024 di un ‘offerta completa di internet, pay tv e linea telefonica . La linea è stata attivata solo il 28/03/2025 per gravi necessità di interventi in rete. L’istante chiede che gli vengano corrisposti gli indennizzi per tardiva attivazione, quantificando l’importo richiesto in E. 3.000 . Con memoria di replica ritualmente depositata l’istante deduce quanto segue: “che Tim non ha chiarito in modo esaustivo le problematiche ed il tecnico recatosi a casa non ha relazionato l’istante in maniera dettagliata circa le problematiche della mancata attivazione. Pertanto, l'indennizzo sul mancato riscontro al reclamo è sicuramente dovuto nella misura massima.

Posizione operatore: Con memoria ritualmente depositata, si costituisce l'operatore TIM S.pA. contestando in toto le avverse deduzioni, ed evidenziando, nel merito che, l’ordine è rimasto nello stato “Delivery” sospeso per la necessità di interventi in rete, nel periodo oggetto di contestazione. L’ordine di attivazione è partito il 26/11/2025; l’istante è stato informato delle problematiche mediante un tecnico che previo appuntamento si recava a casa dell’istante spiegando le problematiche della rete. Successivamente il 28/03/2025 l’utenza risulta attivata. L’operatore conclude per il rigetto della domanda in quanto infondata in fatto ed in diritto.

Motivazione del provvedimento: Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento e, tuttavia, è doveroso precisare che la stessa si configura carente della dovuta documentazione inerente la contestazione fatta e la stessa formulazione della domanda si configura incompleta e non meglio circostanziata. 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 non sono suscettibili di accoglimento per 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, non sussiste l'inadempimento contrattuale poiché si tratta di una eccezionalità tecnica prevista dal comma 2 dell'art 4 delle Condizioni Generali di abbonamento. L'eccezionalità tecnica esclude il diritto dell'utente di richiedere l'indennizzo previsto dall'art 26, fermo restando che Telecom Italia S.p.A. non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom. Qualora l'evento impeditivo non sia responsabilità diretta del debitore come menzionato dall'art 5 delle Condizioni generali di contratto per casi di particolare complessità tecnica non si ravvedono responsabilità contrattuali. Può trovare parziale accoglimento la richiesta di indennizzo limitatamente a giorni 62 per un totale di euro 232,50 .

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/03/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo € 232,50 (duecentotrentadue/50) oltre gli interessi legali dalla presentazione dell'istanza. La società TIM s.p.a. è tenuta altresì ad adempiere al presente provvedimento entro 60 gironi dalla notifica dello stesso alle parti.

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