

**DELIBERA N. 2/2025/DEF**

**XXX XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/695567/2024)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del 15/01/2025;

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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l’art. 10;

VISTA la *Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia*, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (*Regolamento interno*);

VISTA l’istanza di XXXXXX, del 02/08/2024, acquisita con protocollo n. 0213510 del 02/08/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 2 agosto 2024, nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), la società XXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), lamenta quanto segue: *“In data 15 di maggio 2023 l'istante subì l'interruzione dei servizi voce e dati sulla propria utenza. A seguito di segnalazioni e di interventi tecnici, TIM rappresentò la necessità di deviare il tracciato del cavidotto. Malgrado le segnalazioni e le pec il problema non rientrava. Incredibilmente, TIM si era anche rifiutata di sospendere i canoni che continuavano ad essere addebitati e che furono pagati fino a novembre 2023. In tale periodo l'istante chiese a TIM di eseguire l'allaccio sulla centralina di Via Eupili. Dopo mesi di segnalazioni (allegate), il 26.4.2024 venne depositato GU5 archiviato dal Corecom perché la riattivazione non era, a detta dell'Ufficio, più urgente”*.

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: *“1. indennizzo per interruzione linea voce e dati fibra business e servizi accessori dal 15.5.2023 alla riattivazione; 2. storno canoni addebitati durante l'interruzione; 3. eventuale indennizzo per perdita della numerazione”*.

Con nota di replica alla memoria depositata da parte avversa, l'Istante: - evidenzia che Tim che, a sostegno della propria tesi e della correttezza del proprio operato, non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito alla mancata riattivazione dei servizi dell'utenza storica n. XXXXXX; - afferma di avere prontamente segnalato l'interruzione (e non un semplice malfunzionamento) con reclami n. XXXXXXX, n. XXXXXXX e n. XXXXXXX; - evidenzia che non sono sufficienti per l'Operatore le “date di chiusura della segnalazione” per dimostrare di avere risolto il disservizio; - contesta i Rapporti tecnici prodotti dalla controparte, nella forma e nel contenuto, e rileva che gli stesso sono del tutto privi di valenza probatoria; - del pari contesta la documentazione relativa alla richiesta di cessazione della linea da parte dell'istante; documentazione che, infatti, non pare essere sottoscritta dall'amministratore della società istante; - infine, contesta gli importi addebitati durante il periodo di disservizio, in quanto, in assenza di alcuna controprestazione e/o servizio erogato, tali somme non sono dovute ed andranno rimborsate e/o stornate integralmente.

## 2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore rileva quanto segue: - solo in data 14 luglio 2023, e non prima di allora, controparte apriva una segnalazione di guasto ad oggetto la linea fissa n. XXXXXXX, lamentando segnatamente non un'interruzione, bensì un disservizio relativamente alla componente dati; - tale disservizio è stato determinato dal tranciamento dei cavi da parte di terzi, a seguito della ristrutturazione dei nuovi locali occupati dalla società istante stessa, come anche testimoniato dalle note scritte riportate dai tecnici Tim intervenuti in loco; - il reparto tecnico competente di Tim, prendeva sin dall'inizio in gestione la lavorazione, ma ciò nel rispetto dei tempi tecnici

necessari per poter ristabilire la funzionalità della linea (dati), la quale veniva poi cessata – su richiesta dell’istante – in data 20.11.2023; - controparte produce schermate dei messaggi con cui Tim dà atto della presa in carico della segnalazione nonché del suo aggiornamento (che, peraltro, confermano il periodo di disservizio). Contrariamente a quanto asserito dall’Istante, non vi è traccia di alcun reclamo né delle asserite pec; - controparte, a distanza di un anno dai fatti di cui si controverte, depositava un GU5 per ottenere la riattivazione della linea; l’istanza, tuttavia, veniva (ragionevolmente) archiviata in quanto l’attivazione non era da ritenersi urgente, stante il notevole lasso di tempo trascorso dall’inizio del disservizio; - il disservizio (rappresentato dal malfunzionamento della componente dati) non è in alcun modo riconducibile a TIM, essendo dipeso esclusivamente da un evento causato da terzi: circostanza per cui, ai sensi dell’art. 14, comma 2 delle Condizioni generali di abbonamento al Servizio Telefonico, Tim si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione; - il comma 4 del citato articolo 14, prevede un’esenzione di responsabilità in capo a TIM laddove prescrive che: *“Nel caso di ritardo imputabile a TIM, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest’ultima corrisponde su richiesta del Cliente, gli indennizzi di cui al successivo articolo 33, fatta salva la possibilità per il Cliente di richiedere anche l’eventuale maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile, fermo restando che TIM non è in nessun caso responsabile se il ritardo è attribuibile a forza maggiore o a eventi non direttamente attribuibili alla stessa TIM”*; - Tim non può dunque in alcun modo ritenersi responsabile del ritardo nella riparazione del guasto, attese le oggettive difficoltà tecniche sussistenti nel caso di specie e, in ogni caso, l’ascrivibilità del disservizio a cause che fanno venire meno i vincoli temporali di cui al predetto art. 14; - anche la domanda di indennizzo per perdita della numerazione è priva di pregio, dal momento che controparte aveva inoltrato in data 16.11.2023 una richiesta di cessazione della linea fissa n., XXXXXX, che veniva poi correttamente lavorata e riscontrata da parte dell’odierno Gestore, come da missiva del 20.11 che si offre agli atti; - sottolinea la presenza di un insoluto pari ad € 643,55 che dovrà essere integralmente saldato. L’Operatore, sulla base di quanto rilevato, chiede il rigetto integrale dell’istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, si osserva che l’istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell’ecosistema digitale* (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall’all. B alla delibera n. 194/23/CONS). Nel merito, le richieste dell’Istante meritano accoglimento soltanto parziale.

L’Istante lamenta l’interruzione dei servizi sull’utenza n. XXXXXX a partire dal maggio 2023. Va rilevato innanzi tutto che non sono stati depositati in atti i reclami presentati dall’utente per chiedere la risoluzione del guasto lamentato. Risultano presenti in atti unicamente gli screenshot delle risposte interlocutorie di TIM a segnalazioni fatte dalla società XXX in data 14 luglio 2023 (che TIM, nel riscontro, dichiara essere stata chiusa il 21 luglio 2023; chiusura contestata dall’utente), 1° agosto 2023 (che TIM, nel

riscontro, dichiara essere stata chiusa il 14 agosto 2023; chiusura contestata dall'utente) e 28 agosto 2023. Vi è altresì in atti screenshot del messaggio con cui l'Operatore, in data 5 settembre 2023, comunica l'intervento, in atto, dei tecnici per la risoluzione del guasto. Non sono presenti ulteriori riscontri di TIM, né nuove segnalazioni dell'utente.

È tuttavia circostanza condivisa da entrambe le parti la presenza di un disservizio che ha interessato l'utenza intestata alla società XXX e che, secondo la ricostruzione di TIM, sarebbe stato determinato dal tranciamento dei cavi occorso durante i lavori di ristrutturazione di un garage dell'Istante. A sostegno di tale tesi, l'Operatore trascrive in memoria le note dei tecnici Tim intervenuti in loco. Tuttavia, trattandosi di un semplice testo riportato in memoria, privo di riferimenti che lo possano ricondurre con certezza agli interventi tecnici compiuti (non si tratta di un report con la firma del tecnico che ha svolto l'intervento), e considerato che l'Istante ne contesta forma e contenuto, la circostanza dedotta dall'Operatore non può dirsi in alcun modo provata. L

Istante, d'altra parte, afferma che TIM aveva rappresentato “la necessità di deviare il tracciato del cavidotto” e sostiene di avere richiesto all'Operatore di eseguire “l'allaccio sulla centralina di Via Eupili”. Tali circostanze non sono documentate ma non sono espressamente contestate dall'Operatore nella propria memoria di replica e confermano ulteriormente la sussistenza di un guasto sulla linea. Come è noto, in base all'art. 4, comma 4, dell'all. A alla del. 179/03/CONS gli Operatori sono tenuti a offrire i servizi “in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione”. L'art. 6, comma 3, del c.d. Regolamento sugli indennizzi, che disciplina gli indennizzi regolamentari previsti per i casi di malfunzionamento, prevede che “Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio”. Nel caso in esame, l'Operatore, benché a ciò onerato in base ai principi in materia di *onus probandi*, non ha fornito prova né di avere riparato il guasto segnalato, né che lo stesso fosse imputabile direttamente o indirettamente al Cliente (circostanza che, in base al comma 2 del citato art. 14 delle Condizioni generali di abbonamento esonererebbe l'Operatore dal rispetto dei tempi di riparazione indicati nella stessa disposizione), né che fosse di particolare complessità; neppure ha dimostrato che il ritardo nella risoluzione della problematica fosse riconducibile a forza maggiore o a eventi non direttamente attribuibili a TIM (condizioni che, in base all'art. 14, comma 4, delle Condizioni generali di abbonamento, sollevano l'Operatore dalla responsabilità per il ritardo nella soluzione del guasto). Pertanto, a fronte di un guasto non risolto, che ha impedito la fruizione dei servizi da parte dell'Utente, si ritiene che quest'ultimo abbia diritto allo storno/rimborso dei canoni per tutta la durata del malfunzionamento nonché a un congruo indennizzo. Per la determinazione del periodo rispetto al quale calcolare storni, rimborsi e indennizzi, va evidenziato che l'utenza veniva cessata a metà novembre 2023. Tale circostanza è provata dal fatto che nella fattura n. XXXXXXXXXX del 12/12/2023 – con periodo di competenza 1-30 novembre 2023 – è esposto il costo di disattivazione, mentre il canone per la rete fissa è calcolato per soli 15 giorni del mese di novembre. Sebbene sia la richiesta di cessazione, sia la comunicazione della sua presa in carico, prodotte dall'Operatore, siano state contestate dalla società XXX, la cessazione

dell'utenza è stata resa nota alla parte Istante attraverso l'invio della fattura e, ciò nonostante, non vi sono in atti reclami o contestazioni né relativi alla fattura emessa né relativi alla intervenuta cessazione. Alla luce di quanto sopra si ritiene dunque di potere rapportare il disservizio ai 124 giorni compresi tra il 14 luglio 2023, data del primo reclamo, e il 15 novembre 2023, data della cessazione. L'indennizzo, pertanto, andrà calcolato moltiplicando per i 124 giorni così individuati il parametro giornaliero di € 28,00 (derivante dalla somma di € 6,00/die per l'interruzione del servizio voce + € 8,00/die per l'interruzione del servizio Fibra su banda ultra-larga, raddoppiata per effetto della natura affari del contratto, ai sensi dell'art. 13, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi) per complessivi € 3.472,00, cui si aggiungono € 300,00 per l'interruzione del servizio accessorio Safe Web. Non può essere accolta la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione in quanto tale circostanza non risulta provata, né risulta che l'istante abbia presentato all'Operatore una richiesta di recupero della numerazione cessata.

### **DELIBERA**

**1.** Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXXXX nei confronti dell'Operatore TIM.

La società TIM s.p.a. è tenuta a: 1) corrispondere in favore della società Istante l'importo complessivo di € € 3.772,00 (tremilasettecentosettantadue/00) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; 2) procedere allo storno o al rimborso (qualora già corrisposti, e in tal caso oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo) degli importi addebitati per l'utenza fissa n. XXXXXX, a titolo di canoni relativi ai servizi PREMIUM BUSINESS XDSL 100MEGA e TIM Safe Web per il periodo compreso tra il 14 luglio 2023 e la cessazione dell'utenza.

TIM è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso alle parti.

**2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

**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.

Milano, 15 gennaio 2025



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi