

DELIBERA N. 18/2026/DEF

**XXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/796544/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 16/06/2026;

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 XXXXX XXXXXXXXXXX del 06/12/2025 acquisita con protocollo n. 0315267 del 06/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 6 dicembre 2025, la sig.ra XXXX XXXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha lamentato l'interruzione dei servizi, voce e dati, dal 5 giugno 2025. Nonostante i numerosi solleciti rivolti a Tim spa-Telecom Italia/Kena mobile (d'ora in poi, anche solo Tim od Operatore), il disservizio non è stato risolto, pur continuando, da parte sua, a pagare le bollette.

In base a quanto lamentato, l'Istante ha richiesto: il ripristino della linea entro 5 giorni lavorativi; il rimborso, tramite bonifico, delle bollette di giugno, luglio, agosto e settembre; l'indennizzo per tutti i giorni senza linea voce e dati; un anno di erogazione gratuita dei servizi, a decorrere dalla riattivazione degli stessi.

L'Utente, con apposita annotazione del 31 marzo 2026, ha comunicato l'avvenuta risoluzione del disservizio, in data 6 marzo 2026.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata il 23 gennaio 2026, quindi, nei termini 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'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito anche solo Regolamento di procedura, Tim ha espresso le seguenti argomentazioni difensive: il guasto segnalato dall'utente è di particolare complessità tecnica e riconducibile al cosiddetto "guasto cavo in trincea", la cui entità, all'esito delle verifiche svolte, ha reso necessario l'intervento di una squadra specializzata per le attività di ripristino, ancora in corso; il guasto è tuttora in corso di gestione e, per le sue caratteristiche strutturali e per l'incidenza di fattori esterni, richiede tempi di intervento non immediatamente prevedibili, che prescindono dalla diligenza e dalla perizia del gestore.

Non è quindi, allo stato, possibile indicare, con certezza, la data della sua definitiva risoluzione; poiché il guasto è di particolare complessità, il gestore, in base alle Condizioni generali di abbonamento, può derogare alla regola che fissa un termine entro cui provvedere alla riparazione, sì da escludere qualsivoglia ipotesi di inadempimento a carico di Tim che, pertanto, è esonerata dall'obbligo di corrispondere indennizzi; l'unico obbligo che grava in capo al gestore nel caso di guasti la cui soluzione si appalesi particolarmente complessa è quello di adoperarsi tempestivamente per il ripristino della linea e Tim vi ha ottemperato, ponendo in essere, nel più breve tempo possibile, tutte le attività tecniche all'uopo necessarie, ma pur sempre nel rispetto dei necessari tempi tecnici, per lo più non prevedibili proprio perché legati ad una serie di fattori concomitanti che prescindono dalla diligenza e dalla perizia del gestore telefonico.

Nel concludere che nessuna pretesa indennitaria, così come avanzata dall'istante, può trovare accoglimento nella presente sede, Tim ha chiesto il rigetto integrale delle domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura.

Nel merito, per le ragioni di seguito espresse, si ritiene che l'istanza possa essere accolta soltanto in parte, per le ragioni e nei limiti di seguito esplicitati.

L'Utente ha lamentato l'interruzione dei servizi, voce e dati, a decorrere dal 5 giugno 2025 ed ancora irrisolto alla data di proposizione della presente istanza, malgrado i solleciti all'uopo rivolti all'Operatore.

Quest'ultimo, dal canto suo, ha denegato ogni responsabilità in merito al disservizio verificatosi, in quanto il guasto che lo ha provocato è di particolare complessità tecnica ("guasto cavo in trincea") e Tim, nel rispetto delle Condizioni Generali di Contratto (CGC) – che, tra l'altro, prevedono che il gestore possa derogare al termine entro cui effettuare la riparazione – si è adoperata, ponendo tempestivamente in essere tutte le attività tecniche necessarie per la gestione della segnalazione e per il ripristino della funzionalità della linea, sia pure nei limiti temporali consentiti dalle condizioni operative e dai vincoli tecnici propri dell'intervento. Dalla documentazione versata in atti, si evince quanto di seguito riportato.

Risulta, innanzitutto, acclarato, in quanto confermato dallo stesso Operatore, che la linea oggetto di istanza (n. XXXXXXXX) è stata interessata da un'interruzione di entrambi i servizi (voce e dati) sulla stessa attivi, ancora in fase di risoluzione alla data di presentazione dell'istanza. E ciò, malgrado l'Utente abbia provveduto a segnalare il guasto, dapprima, per le vie telefoniche (tickets n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX), e poi, con pec di reclamo del 2 agosto 2025, con cui oltre a comunicare all'Operatore "l'interruzione totale e persistente del servizio di telefonia fissa e connessione ADSL", ne ha sollecitato la risoluzione nel più breve tempo possibile, a causa dei conseguenti gravi disagi personali subiti, riservandosi la facoltà di richiedere, in caso contrario, l'erogazione dei dovuti indennizzi. L'Utente, unitamente al reclamo, ha prodotto gli innumerevoli SMS con cui il Servizio assistenza tecnica di Tim, dal 7 giugno ad oltre il 23 luglio 2025, ha dato riscontro alle menzionate segnalazioni.

In particolare, con riferimento al ticket n. XXXXXXXXXXXX, è stato comunicato all'Utente, con messaggi del 7 e del 9 giugno, che, in base alle verifiche tecniche in corso, la risoluzione del disservizio era stata prevista per il 6 giugno 2025, ma che, a causa di sopraggiunte complessità nell'intervento, esso si sarebbe protratto, assicurando, comunque, il massimo impegno per ripararlo nel più breve tempo possibile, e, con SMS dall'11 al 19 giugno, che i suoi solleciti erano stati trasmessi al personale tecnico per accelerare il ripristino della linea.

Analogamente, riguardo al ticket n. XXXXXXXXXXX, l'Utente è stato informato, con messaggio del 20 giugno, che la riparazione del guasto era stata prevista per il 21 giugno, fatte salve problematiche di particolare complessità, e con altri inviati dal 27 giugno al 23 luglio, che i suoi solleciti erano stati inoltrati al personale tecnico per velocizzarne la risoluzione.

Come è noto, in base alla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con Delibera Agcom n. 179/03/ CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio,

sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle problematiche riscontrate.

Inoltre, ogni organismo di telecomunicazioni è tenuto ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio. E ciò, al fine di consentirgli di esercitare, in tempi rapidi, la facoltà di disdetta o passaggio verso altro operatore per poter continuare a fruirne.

Ne consegue che in tutti i casi di interruzione della linea, in cui l'utente non possa godere, con le modalità prescelte, dei servizi acquistati, qualora l'operatore non provveda al ripristino nel rispetto dei termini previsti dal contratto e dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto all'indennizzo ex art. 6, comma 1, del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla Delibera n. 73/11/CONS) per il periodo di disservizio, salvo che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 del codice civile. In questi casi, peraltro, il gestore deve altresì fornire la prova di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella risoluzione del disservizio, non essendo sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici.

Nel caso di specie, Tim si è limitata a dichiarare che l'interruzione della linea è stata causata da un guasto ("guasto cavo in trincea") di particolare complessità tecnica, come tale, riconducibile alle ipotesi di deroga al termine di riparazione, previste dalle CGC, e di essersi comunque adoperata tempestivamente ai fini risolutori. Tuttavia, l'Operatore non ha prodotto un benché minimo elemento cognitivo a riprova delle sue affermazioni. Tim, inoltre, non ha dedotto alcuna documentazione idonea a dimostrare di avere reso la dovuta informativa all'Utente. Non risulta agli atti alcun documento atto a dimostrare che l'Operatore si sia adoperato per rendere adeguatamente edotto l'Utente delle informazioni obiettivamente necessarie per consentirgli di valutare l'opportunità di passare oppure non, in tempi rapidi, ad altro operatore (in particolare, causa dell'interruzione della linea; tipologia e complessità del guasto accertato; correlativo intervento riparatorio; difficoltà insorte nella gestione del guasto).

Pare, tra l'altro, che gli SMS prodotti dall'Utente, sopra richiamati, tutti di continuo rinvio della risoluzione del guasto e, in ogni caso, tutt'altro che esaurienti sotto il profilo informativo, siano stati trasmessi da Tim su sollecito del medesimo, anziché sua sponte in ottemperanza agli oneri di spettanza, di cui alla normativa sopra richiamata.

Svolte le premesse che precedono in linea di fatto e di diritto, con riferimento alla richiesta di riattivazione della linea, entro 5 giorni lavorativi, si dichiara sul punto la cessazione della materia del contendere, posto che – come da comunicazione in piattaforma dell'Utente – i servizi sono stati ripristinati il 6 marzo 2026.

Si ritiene, poi, che la condotta Tim integri un inadempimento ai sensi dell'art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi cit., che determina l'insorgere, in capo all'Istante, del diritto all'indennizzo per interruzione dei servizi, imputabile all'Operatore, nella misura di € 2.592,00, così determinata: € 6,00 x 216 gg (calcolati dal 2 agosto 2025, data del reclamo, al 6 marzo 2026, giorno in cui il guasto è stato riparato) x 2 (essendo 2 i servizi interrotti).

In osservanza del costante orientamento di AGCOM in materia di contratti aventi ad oggetto la fornitura di servizi telefonici (cfr, ex multis, la Delibera n 38/22/CIR), secondo cui il diritto di pretendere la controprestazione del pagamento del prezzo da parte dell'utente presuppone la regolare fornitura del servizio da parte dell'operatore, si ritiene, inoltre, che, l'Istante abbia diritto al rimborso delle somme pagate a saldo delle fatture relative ai costi contabilizzati nell'arco di tempo (dal 2 agosto 2025 al 6 marzo 2026) in cui non vi è stata erogazione alcuna dei servizi.

In relazione, invece, alla domanda di fornitura gratuita di entrambi i servizi per un anno, a decorrere dalla data del loro ripristino, non può che disporsi il rigetto, non rientrando in alcuna delle fattispecie di rimborso/indennizzo di cui al sopra citato Regolamento indennizzi.

DELIBERA

1. Per le ragioni di cui in premessa, in parziale accoglimento dell'istanza, si dispone che Tim debba provvedere, nei confronti della controparte, a: corrispondere l'importo di € 2.592,00 (duemilacinquecentonovantadue/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi, voce e dati, dal 2 agosto 2025 al 6 marzo 2026, oltre agli interessi legali dalla data della domanda fino al saldo effettivo; a rimborsare i costi dei servizi, fatturati con riferimento al menzionato periodo, stante la mancata erogazione degli stessi, oltre agli interessi legali dalla data della domanda fino al saldo effettivo. L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 gg dalla data di relativa notifica.

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, 16 giugno 2026

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi