

DELIBERA N. 18

**XXX/ TIM SPA
(GU14/783368/2025)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 02.04.2026;

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di MARIA ANATOLIA XXX del 11/10/2025 acquisita con protocollo n. 0254264 del 11/10/2025;

1. La posizione dell’istante

L’istante contesta quanto di seguito: *“l’istante in data 20.04.2025 con segnalazione n. 1019629336 segnala totale isolamento utenza fissa n. 2 servizi VOCE + DATI FIBRA. Nonostante ulteriori richieste d’intervento a tutt’oggi l’utenza risulta ancora isolata. Si rappresenta, inoltre, che, a seguito di GU5 ancora aperto, il giorno 10.10.2025 la Cliente ha inviato il seguente aggiornamento: “[10/10, 21:52] XXX Isolamento Corecom Tim Az: Buona sera avv. questa mattina verso le ore 9,00 sono arrivati i tecnici della fibra, i quali hanno fatto i vari collegamenti verso il modem. Il lavoro è stato finito verso le ore 11,00. Nonostante tutti i collegamenti eseguiti la connessione internet è assente. I tecnici dicono che è dovuto al distacco fatto dalla Tim per il mancato pagamento delle bollette, quindi il problema non è ancora risolto. Grazie e attendo notizie.”. Si specifica che le fatture invocate dai tecnici fanno*

referimento al periodo di totale isolamento. Si chiede la rimozione della sospensione amministrativa per morosità per vagliare eventuale funzionamento effettivo”.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. la riattivazione dell'utenza;
- ii. l'indennizzo per totale isolamento n. 2 servizi;
- iii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Allega:

- Copia dello screenshot del messaggio trasmesso a Tim in merito all'apertura della segnalazione n.1019629336 del 20/04/2025 per problemi connessi alla mancata connessione o navigazione;
- Copia fattura n. RP00246613 del 16 febbraio 2025 di € 31,10;
- Copia fattura n. RP00368158 del 16 marzo 2025 di € 30,50;
- Copia fattura n. RP 00798869 del 16 giugno 2025 di € 32,50;
- Copia del file in formato jpg in cui è inserita l'immagine della strada in cui è ubicata l'abitazione dell'istante.

1. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *”Con riferimento alle richieste formulate da parte istante, si evidenzia che le stesse sono infondate e devono essere rigettate. Parte istante infatti sostiene che l'utenza fissa risultava completamente isolata, con impossibilità di fruire dei servizi voce e dati, e che tale isolamento sarebbe persistito nonostante ripetute richieste d'intervento. Sulla scorta di tali premesse, parte istante chiede indennizzi e la riattivazione della linea. Si osserva in primo luogo che la linea è stata regolarmente riattivata il 12/10/2025. Con riferimento al presunto ritardo nella riattivazione, si evidenzia che il*

malfunzionamento non è imputabile a TIM e neanche il ritardo neanche il presunto ritardo nella riparazione. Infatti, l'Operatore ha prontamente eseguito tutti gli interventi necessari, inclusa la bonifica del cavo in fibra ottica complesso, con attraversamento stradale, richiedendo e ottenendo tutte le autorizzazioni necessarie per operare in sicurezza. Si precisa che l'intervento non è stato possibile eseguire prima, in quanto la proprietà adiacente al percorso del cavo si rifiutava di consentire l'accesso per l'operazione. Sul punto si evidenzia che, ai sensi del Regolamento previsto dalla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, l'operatore è responsabile per eventuali indennizzi solo se il malfunzionamento persiste oltre il tempo strettamente necessario per gli interventi tecnici dovuti e compatibilmente con le condizioni di sicurezza dei luoghi interessati. Nel caso di specie, TIM ha ripristinato la funzionalità della linea entro i tempi tecnicamente necessari, e ogni disservizio residuo non è riconducibile ad omissione o ritardo dell'operatore, ma a circostanze esterne e a motivi amministrativi non imputabili a TIM. Sull'infondatezza della richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami. Con riferimento alla richiesta formulata dall'istante volta all'ottenimento di un indennizzo per il presunto mancato riscontro ai reclami presentati nei confronti dell'operatore, si evidenzia preliminarmente che la predetta richiesta risulta del tutto infondata e, per tali ragioni, deve essere integralmente rigettata. Invero, dall'esame della documentazione prodotta dall'istante, non emerge alcuna prova circa l'effettivo invio di reclami scritti, né risulta che la medesima parte abbia allegato documenti idonei a comprovare l'avvenuto inoltro delle segnalazioni in questione. A tal riguardo, è opportuno richiamare l'orientamento consolidato della giurisprudenza dei Corecom, secondo cui, ai fini della corresponsione dell'indennizzo previsto dalla normativa vigente, l'utente richiedente è tenuto a dimostrare in maniera certa ed inequivocabile di aver effettivamente trasmesso il reclamo all'operatore. Ciò può avvenire mediante l'allegazione della copia del reclamo scritto oppure, in caso di reclamo orale, indicando con precisione la data e il numero identificativo della comunicazione stessa. In mancanza di tali elementi oggettivi e temporalmente riferibili, non è possibile considerare validamente avanzata la richiesta, essendo insufficiente una generica indicazione priva di riscontri documentali o cronologici. In particolare, la Delibera DL/209/15/CRL af-

ferma che, in assenza di prova concreta dell'avvenuto invio, non può riconoscersi alcun diritto all'indennizzo; analogamente, la Delibera DL/208/15/CRL stabilisce che la mancata indicazione della data del reclamo telefonico da parte dell'utente preclude la possibilità di accertare un eventuale ritardo nella risposta dell'operatore; infine, la Delibera DL/186/15/CRL ribadisce che il reclamo non può ritenersi validamente avanzato qualora non sia documentata la modalità di inoltro prevista (ad esempio mediante raccomandata A/R). Alla luce di quanto sopra, risulta evidente che la richiesta di indennizzo formulata dall'istante non soddisfa i requisiti necessari a comprovare l'effettivo mancato riscontro, dovendosi pertanto escludere ogni diritto alla corresponsione della somma richiesta. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito organo di rigettare l'avversa istanza perché infondata nel merito, non supportata da fatti specifici né documentata, risultando pertanto destituita di ogni fondamento sia in fatto che in diritto”.

2. Le repliche dell'istante

L'istante in replica a quanto dichiarato dall'operatore: *“Preme sottolineare che, dal 20.04.2025 (segnalazione n. 1019629336), come allegata in atti fin dall'UG, alcuna informativa perveniva all'istante, in totale isolamento voce e internet. La totale inerzia del gestore persiste finanche al 26.05.2025 (segnalazione n. 9-778851089044) , ove letteralmente si legge “... Sarà nostra cura informarti in merito all'avvenuta lavorazione.”. Di contro, nessuna informativa veniva fatta all'istante, la quale rimane a tutt'oggi in totale isolamento voce e internet. In ragione di ciò, la Sig.ra XXX è stata costretta a presentare dapprima il procedimento GU5/758464/2025 e, sulla falsariga delle memorie depositate da controparte nel presente procedimento, ove erano contenute inveritiere informazioni circa una presunta attivazione, un secondo procedimento GU5 (GU5/797946/2025), ciò al fine di destare l'attenzione sulle problematiche in corso così come denunciate. Anche in questa sede, comunque, la Sig.ra XXX si mette a disposizione per un intervento in loco da parte dei tecnici incaricati con eventuale sostituzione modem, anche a titolo oneroso. Invero, dalle*

risultanze del procedimento GU5/758464/2025, non ancora archiviato, è emerso che persiste isolamento voce in uscita e totale isolamento internet. Nelle more dell'isolamento e stante la scadenza del termine perentorio per il deposito delle presenti memorie, questa difesa si riserva di quantificare successivamente e, comunque, entro l'udienza, le somme dovute a titolo di indennizzi e rimborsi. Preme evidenziare, infine, che TIM, nelle proprie deduzioni e allegazioni, scarica la propria responsabilità a società terze (Fibercop), con le quali, però, l'istante non ha rapporti né è tenuta ad averne, di converso, la stessa TIM ha continuato a fatturare e sollecitare pagamenti relativi a prestazioni mai fruite dalla Sig.ra XXX, pur nella consapevolezza dei protocolli aperti e mai lavorati.”.

Allega:

- Copia della segnalazione n. 9.778851089044 del 26/05/2025;
- Copia dello screenshot del messaggio trasmesso in data 13/10/2025 al proprio legale in cui l'istante lamenta la presenza di problemi connessi alla mancata connessione ad internet;
- Copia della nota di comunicazione Tim SpA di risoluzione del contratto del 23/10/2025 per mancato pagamento delle fatture emesse dal mese di luglio ad ottobre 2025 per l'importo di € 128,20;
- Copia dello screenshot del messaggio trasmesso in data 19/12/2025 al proprio legale in cui l'istante lamenta la persistenza della interruzione dei servizi
- Nota inserita nel fascicolo documentale dell'istanza dal delegato dell'istante in data 19/12/2025 in cui dichiara:” *Contrariamente a quanto asserito dal gestore sul necessitato cambio modem, in data odierna l'istante dichiara che: In data odierna 19/12/25 sono stata contattata dal servizio tecnico TIM a seguito del problema della linea telefonica e fibra non funzionante. Il tecnico ha voluto sapere com'era la situazione attuale dei led accesi o spenti del modem e della scatola della fibra, a seguito mi ha detto di fare delle prove accendere e spegnere il modem e la scatola della fibra, così il tecnico da remoto vista la situazione ha resettato e aggiornato il modem e la scatola. Do-*

po tutte queste operazioni e stato riacceso il tutto e si è ripristinata la linea fibra e il telefono. Dopo tutto ciò il tecnico mi ha detto che lasciava la pratica aperta fino a lunedì 22/12/25 e mi ricontatta di nuovo per avere la certezza del funzionamento e a sua volta per chiudere la pratica. Se lunedì il tutto va a buon fine non c'è bisogno di cambiare modem ne il tecnico a casa come invece mi era stato detto alla telefonata precedente “.

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito specificate.

Nel caso di specie, la parte istante dichiara che , a far data dal 20 aprile 2025, la linea telefonica 0863/XXX oggetto della presente controversia, è stata interessata da un totale isolamento dei servizi fonia e dati forniti con la tecnologia di fibra ottica, come da apertura di segnalazione tecnica n. 1019629336, lamentando che il disservizio si sarebbe protratto per un periodo particolarmente significativo, senza che l'operatore provvedesse a un tempestivo ripristino né fornisse adeguate informazioni circa le tempistiche di risoluzione. In ragione di ciò, chiede la riattivazione del servizio e il ripristino della piena funzionalità dell'utenza, il riconoscimento dell'indennizzo per totale isolamento dei servizi voce e dati per l'intero periodo di interruzione ed il riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Entrando nel merito della presente istanza e relativamente alla richiesta di riattivazione dell'utenza, si specifica quanto segue.

L'istante ha dichiarato che, a decorrere dal 20 aprile 2025, l'utenza telefonica oggetto di controversia è stata interessata dal totale isolamento dei servizi fonia e dati, come da segnalazione di guasto n. 1019629336, e ha pertanto chiesto la riattivazione della linea e il ripristino della piena funzionalità dei servizi contrattualmente previsti.

L'operatore convenuto, al contrario, ha rappresentato che il disservizio sarebbe stato oggetto di intervento tecnico e che la linea sarebbe stata definitivamente riattivata

in data 12 ottobre 2025, escludendo quindi la permanenza dell'isolamento oltre tale data ed ha inoltre sostenuto che le tempistiche di ripristino sarebbero state condizionate da circostanze tecniche non imputabili alla propria responsabilità, quali la necessità di effettuare lavorazioni infrastrutturali e di acquisire autorizzazioni per interventi su aree esterne o di terzi.

Dalla lettura degli atti allegati alla presente istanza emerge la presenza di documenti che attestano la prosecuzione del disservizio lamentato oltre la data del 12/10/2025. La parte istante ha infatti inserito nel fascicolo documentale la copia del messaggio inviato in data 13/10/2025 in cui veniva segnalata la problematica della impossibilità di connettersi ad internet e la dichiarazione del 19/12/2025 nella quale è riportato un ulteriore messaggio in cui si rendeva noto l'avvenuto intervento del tecnico tramite il quale è stato ripristinato il segnale del modem e riattivati i servizi telefonici.

Nell'ambito dell'istanza di provvedimento temporaneo Gu5/797946/25 inserito dalla parte istante nel portale Conciliaweb in data 12/12/2025, risulta essere presente la nota di Tim SpA del 23/12/2025 nella quale la stessa ha riferito: *“Buongiorno, prendiamo atto del provvedimento emesso e vi riportiamo il riscontro dal settore tecnico di Fibercop: il 19/12/2025 è stato riconfigurato il circuito e aggiornato modem. Contattato cliente chiama riceve e naviga visti i tempi lunghi di risoluzione prima di chiudere monitoriamo la linea fino a lunedì . Fissato appuntamento con il cliente per il contatto lunedì 22/12/2025 . In data odierna il cliente è stato contattato ed ha confermato che il servizio funziona regolarmente”*.

La linea telefonica 0863/XXX risulta, pertanto, essere stata definitivamente riattivata in data 23/12/2025 e la richiesta di procedere al ripristino dei servizi ad essa relativi, pertanto, non risulta essere meritevole di accoglimento.

Relativamente alla richiesta di procedere all'indennizzo per il totale isolamento dei servizi fonia e dati in fibra della linea telefonica 0863/XXX, si precisa quanto segue.

Nel caso di specie, si rammenta che, in caso di doglianze inerenti il malfunzionamento del servizio, secondo la direttiva generale in materia di qualità e

carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Va, per completezza, richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

A ciò si aggiunga che l'art. 13, comma 1 e 2 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: *“Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da*

parte dell'utente. Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo”, mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”.

Per quel che concerne, infine, modalità e tempi garantiti dal gestore per il riscontro ai reclami, l'art. 16 delle Condizioni generali di contratto offerta fibra Tim SpA prevede che: *“TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati”.*

Da quanto è emerso dall'istruttoria risulta che l'istante ha provveduto ad aprire la segnalazione per la presenza del guasto a partire dalla data del 20/04/2025 e che sono seguite altre segnalazioni, come ad esempio avvenuto in data 26/05/2025 (segnalazione n. 9-778851089044), oltre alla richiesta di due distinte istanze di provvedimento.

L'istante, infatti, ha presentato il procedimento Gu5/758464/2025 in data 11/06/2025 e nel fascicolo documentale dello stesso è stata inserita la dichiarazione dell'operatore che in data 13/10/2025 ha dichiarato. *“riceviamo il riscontro dal settore competente il quale comunica che il ticket è stato chiuso il 10/10. Collaudo come da note FOL: 'A seguito di spostamento della linea rinnovo monofibra.'. Il servizio funziona regolarmente, collaudo ok”* rispetto alla quale il delegato della parte istante il 14/10/2025 ha replicato, affermando; *” La cliente dichiara voce in entrata funzionante. Persiste isolamento voce in uscita e totale isolamento internet”.*

Nel secondo procedimento gu5/797946/2025 inserito in data 12/12/2025 il

delegato dell'istante ha inserito la copia del messaggio trasmessogli tramite whatsapp dalla istante in data 13/10/2025 nel quale la stessa ha dichiarato: “ *Buonasera Avvocato questa mattina verso le 9.00 sono arrivati i tecnici della fibra, i quali hanno fatto i vari collegamenti verso il modem. Il lavoro è stato finito verso le ore 11.00. Nonostante tutti i collegamenti eseguiti la connessione internet è assente. I tecnici dicono che è dovuto al distacco fatto dalla Tim per il mancato pagamento delle bollette, quindi il problema non è ancora risolto. Grazie e attendo notizie*”. A seguito del provvedimento di accoglimento emesso relativamente all'istanza cautelare dal Corecom in data 19/12/2025, Tim SpA il giorno 23/12/2025 ha dichiarato l'avvenuta ottemperanza all'ordine dell'Autorità sottolineando che: “*prendiamo atto del provvedimento emesso e vi riportiamo il riscontro dal settore tecnico di Fibercop: il 19/12/2025 è stato riconfigurato il circuito e aggiornato modem. Contattato cliente chiama riceve e naviga visti i tempi lunghi di risoluzione prima di chiudere monitoriamo la linea fino a lunedì . Fissato appuntamento con il cliente per il contatto lunedì 22/12/2025. In data odierna il cliente è stato contattato ed ha confermato che il servizio funziona regolarmente.*

Dall'esame, pertanto, delle risultanze istruttorie risulta configurabile la presenza di due periodi di disservizio che hanno interessato la linea telefonica 0863/XXX prima dalla data del 20/04/2025 fino al 12/10/2025 e poi dal 13/10/2025 fino al 23/12/2025, data in cui Tim SpA ha confermato l'avvenuta riattivazione dei servizi. Avendo l'istante dimostrato di aver provveduto a segnalare il disservizio nel mese di aprile e poi successivamente nel mese di maggio 2025 , essendosi il gestore limitato a dichiarare la presenza delle stesse senza tuttavia produrre in atti la documentazione relativa al traffico generato dalla utenza telefonica nel periodo intercorrente tra il mese di aprile 2025 ed il mese di ottobre 2025 da cui poter effettivamente escludere la configurazione della fattispecie della interruzione totale dei servizi fonia e dati collegati alla utenza telefonica, così come sostenuto dall'istante, si ritiene possano trovare applicazione l'art. 6 , comma 1, del Regolamento indennizzi secondo cui : “*In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a € 6 per ogni giorno di interruzione*” e l'art. 13 comma 2, secondo il quale: “*Nei casi di servizi forniti su banda*

ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo”

Pertanto, in applicazione delle richiamate norme regolamentari, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 22/04/2024 (vale a dire il secondo giorno successivo alla data di avvenuta segnalazione ex art. 16 delle Condizioni generali di contratto offerta fibra Tim SpA al 12/10/2025 (giorno di conclusione del disservizio dichiarato dalla parte convenuta nell'ambito della presente istanza), per un periodo totale di **173 giorni**, la somma totale di € **2.422,00** (duemilaquattrocentoventidue/00) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 2, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i. ($€ 6,00+6,00 +1/3 = 14,00 * 173 gg$)

Per le medesime ragioni Tim Spa dovrà provvedere a stornare e o rimborsare le fatture emesse durante il periodo suddetto, vale a dire dal 22/04/25 al 12/10/2025.

Risulta, inoltre, documentata in atti la presenza dell'istanza di provvedimento temporaneo gu5/797946/2025 inserito in data 12/12/2025 in cui il delegato dell'istante ha inserito la copia del messaggio trasmessogli tramite whatsapp dalla istante in data 13/10/2025 nel quale la stessa ha dichiarato: “ *Buonasera Avvocato questa mattina verso le 9.00 sono arrivati i tecnici della fibra, i quali hanno fatto i vari collegamenti verso il modem. Il lavoro è stato finito verso le ore 11.00. Nonostante tutti i collegamenti eseguiti la connessione internet è assente. I tecnici dicono che è dovuto al distacco fatto dalla Tim per il mancato pagamento delle bollette, quindi il problema non è ancora risolto. Grazie e attendo notizie*”. A seguito del provvedimento di accoglimento emesso dal Corecom in data 19/12/2025, Tim SpA il giorno 23/12/2025 ha dichiarato l'avvenuta ottemperanza all'ordine dell'Autorità sottolineando che: “*prendiamo atto del provvedimento emesso e vi riportiamo il riscontro dal settore tecnico di Fibercop: il 19/12/2025 è stato riconfigurato il circuito e aggiornato modem. Contattato cliente chiama riceve e naviga visti i tempi lunghi di risoluzione prima di chiudere monitoriamo la linea fino a lunedì . Fissato appuntamento con il cliente per il contatto lunedì*

22/12/2025. In data odierna il cliente è stato contattato ed ha confermato che il servizio funziona regolarmente.

Nel caso di specie, pertanto, risulta essere configurabile la presenza di una interruzione parziale dei servizi di fonia combinata ad una impossibilità di fruire della linea dati dal 13/10/2025 al 23/12/2025.

Avendo, pertanto, l'istante dimostrato di aver provveduto a segnalare il disservizio mediante la proposizione dell'istanza di provvedimento temporaneo gu5/797946/2025 ed essendo desumibile dalle comunicazioni in esso inserite che l'interruzione parziale del servizio di fonia e la totale interruzione del servizio di linea dati hanno interessato il periodo intercorrente tra le date del 13/10/2025 e del 23/12/2025, si ritiene possano trovare applicazione gli art. 6 , commi 1 e 2, del Regolamento indennizzi secondo cui : “ *In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione. 2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento*”. L'Art. 13, comma 2 dello stesso, inoltre, stabilisce che: “ *Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo*”.

Pertanto, in applicazione delle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio medesimo ed in mancanza di documentazione prodotta dall'operatore in ordine alla corretta regolarità dei servizi, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 13/10/2025 (vale a dire il giorno in cui è stato segnalato il disservizio indicato nell'ambito del gu5/797946/2025) al 23/12/2025 (giorno di conclusione del disservizio dichiarato dalla parte convenuta nel

fascicolo documentale del gu5/797946/2025), per un periodo totale di 71 **giorni**, la somma totale di € **781,00** (settecentottantuno/00) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli articoli 6, commi 1 e 2 e dell'art. 13 comma 2, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i. ($€ 3,00 * 71 \text{ gg} + 6,00 * 71 + 1/3 = 11*71 = 781$).

Per le medesime ragioni Tim Spa dovrà provvedere a stornare e o rimborsare parzialmente le fatture emesse durante il periodo suddetto, vale a dire dal 13/10/25 al 23/12/2025.

Relativamente alla richiesta di indennizzi per la mancata risposta ai reclami, si specifica quanto segue.

L'istante chiede il riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami, deducendo di aver presentato numerose segnalazioni e solleciti nel periodo compreso tra aprile e ottobre 2025, rimasti privi di riscontro da parte dell'operatore.

L'operatore contesta la fondatezza della domanda, sostenendo che non risultano pervenuti reclami formali da parte dell'istante, né tramite canali scritti né attraverso i canali previsti dalla Carta dei Servizi. Secondo l'operatore, le comunicazioni prodotte dall'istante sarebbero qualificabili come mere segnalazioni tecniche, per le quali non è previsto l'indennizzo per mancata risposta.

Secondo l'orientamento costante del Corecom Abruzzo, le segnalazioni di guasto, anche se reiterate, non possono essere automaticamente equiparate ai reclami ai fini dell'indennizzo per mancata risposta, in assenza di prova dell'invio di una comunicazione formalmente qualificabile come reclamo" (delibera n. 3/2021).

Nel caso di specie, la documentazione in atti dimostra l'apertura di segnalazioni tecniche, ma non consente di accertare l'esistenza di uno o più reclami formali, presentati secondo le modalità previste dalla Carta dei Servizi di TIM. Inoltre, anche a voler eventualmente considerare i reclami formulati, vige il principio per il quale il riconosciuto indennizzo per il malfunzionamento/interruzione dei servizi sia assorbente rispetto a quello riferito ai corrispondenti reclami e, dunque, lo stesso non può essere singolarmente considerato.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza prodotta dall'istante XXX nei confronti dell'operatore TIM S.p.A nei termini sopra evidenziati.
2. La società Tim SpA è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo di € 2.422,00 (duemilaquattrocentoventidue/00), ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 1 e art. 13 comma 2 di cui al Regolamento Indennizzi ex Del. 73/11/CONS ss. mm. e ii. per l'interruzione del servizio dal 20/04/2025 al 12/10/2025.
3. La società Tim SpA è tenuta inoltre a regolarizzare la posizione amministrativo - contabile dell'istante provvedendo ad effettuare lo storno/rimborso dei costi fatturati dal 22/04/2025 al 12/10/2025.
4. La società Tim SpA è , inoltre, tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo di € 781,00(settecentottantuno/00), ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 1 e 2 e dell' art. 13 comma 2 di cui al Regolamento Indennizzi ex Del. 73/11/CONS ss. mm. e ii. per l'interruzione parziale del servizio (voce in uscita e linea dati) dal 13/10/2025 al 23/12/2025.
5. La società Tim SpA è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo - contabile dell'istante mediante lo storno/rimborso parziale dei costi fatturati dal 13/10/2025 al 23/12/2025.
6. La società Tim SpA, è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
7. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

8. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
9. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
10. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE

f.to Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e