

DETERMINA 1 Fascicolo n. GU14/768791/2025

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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 seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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;

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l'incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: "Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione";

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitato Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative

delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 31/07/2025 acquisita con protocollo n. 0196219 del 31/07/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto di tipo privato avente ad oggetto l'utenza mobile n. 377 450xxxx con l'operatore TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (di seguito TIM), lamenta il malfunzionamento della SIM nella propria zona di residenza.

In particolare, nell'istanza introduttiva del presente procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *"la SIM non aggancia la Stazione Radio Base più vicina alla mia residenza ovvero la SRB TIM di xxx, Via xxx, sempre nel Comune di xxx (xxx), con codice Lxxx. Se chiamato, il numero dà irraggiungibile e dopo pochi secondi arriva comunque l'SMS di chiamata non risposta. La SIM non ha problemi in altre zone, quando impegna altre stazioni radio base"*.

In data 17 luglio 2025 l'istante ha richiesto l'adozione del provvedimento temporaneo con il procedimento GU5 765734/2025 nell'ambito del quale l'operatore in data 22 luglio 2025 ha rappresentato che *"riceviamo un aggiornamento dal settore competente il quale comunica la BTS indicata, che copre zona in oggetto si è verificato un disservizio, ora risolto. Al momento la linea non risulta registrata in rete, registrazione dipende da telefono e SIM. Si invita il cliente a fare prove incrociate per verificare funzionalità sim/apparato, e comunicare in piattaforma se il problema è stato risolto. Si rimane in attesa di riscontro"*. In pari data l'istante ha comunicato che *"la SIM continua a non agganciare correttamente la Stazione Radio Base più vicina alla mia residenza ovvero la SRB TIM di xxx, Via xxx, nel Comune di xxx (xxx), con codice Lxxx"*. A fronte di tale riscontro l'operatore, il giorno successivo, ha invitato *"il cliente a specificare se ha fatto prove incrociate con sim e telefono e specificare data ed ora dei tentativi al fine di poter aprire un nuovo ticket. Rimaniamo in attesa di riscontro"*. In data 29 luglio 2025 questo Ufficio ha archiviato il procedimento con la seguente motivazione: *"in assenza di ulteriori aggiornamenti da parte istante, come richiesto dall'operatore in data 23/07/2025, la problematica si considera superata"*. L'istante, in pari data, ha comunicato quanto segue: *"stavo facendo le prove, come fate a dire che la problematica è superata??? avete provato a chiamare il numero in questione per capire se funziona?"*.

In data 30 luglio 2025 l'istante esperiva nei confronti dell'operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale che attestava il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quanto segue:

- i) *"ripristino funzionamento linea"*.

2. La posizione dell'operatore.

La società TIM, in data 15 ottobre 2025, ha depositato una memoria difensiva nella quale ha rilevato l'infondatezza della richiesta di parte istante per i motivi di seguito riportati.

In premessa l'operatore ha evidenziato che l'istante *“non risulta aver in alcun modo provveduto a segnalare al Servizio Clienti TIM, né per via telefonica né mediante comunicazione scritta, il lamentato malfunzionamento della linea, né ha provato in alcun modo di aver segnalato il malfunzionamento non avendo allegato alcun documento alla sua istanza. Nel caso in cui l'Utente agisca deducendo un malfunzionamento della linea telefonica, egli è tenuto altresì ad allegare e dimostrare di aver previamente inoltrato rituale segnalazione di guasto o reclamo, costituendo tale adempimento il presupposto indefettibile per la configurabilità di un eventuale ritardo nella riparazione. Ed infatti, se è vero che, ai sensi dei principi desumibili dall'art. 1218 c.c., l'utente – quale creditore della prestazione – deve soltanto provare la fonte dell'obbligazione e dedurre l'inadempimento, incombe tuttavia sull'operatore la dimostrazione di aver adempiuto o di non aver potuto adempiere per causa a sé non imputabile; è parimenti vero che l'indennizzo di cui all'Allegato A della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS non ha natura risarcitoria in senso proprio e non compensa l'inadempimento dell'obbligazione principale (ossia la fornitura del servizio), ma esclusivamente l'obbligo accessorio di intervenire tempestivamente nella riparazione del guasto. Tale obbligo, tuttavia, può ritenersi sussistente solo a seguito di una rituale segnalazione dell'utente, non potendo configurarsi alcun “ritardo” in assenza di una richiesta di intervento che ne determini la decorrenza. Ne consegue che, in difetto di prova dell'avvenuta segnalazione, non può ritenersi maturato alcun indennizzo, come peraltro confermato dalla consolidata giurisprudenza dei Comitati regionali per le comunicazioni (ex multis, Corecom Lazio, decisione n. 184/2015)”*.

“Nel merito, e in via gradata, TIM rappresenta che, a seguito delle verifiche tecniche effettuate, sulla stazione radio base indicata dall'istante (Lxxx – xxx, Via xxx, Comune

di xxx) si era effettivamente verificato un disservizio di natura temporanea, prontamente risolto a seguito degli interventi tecnici eseguiti. Allo stato, la rete risulta perfettamente funzionante e non si rilevano anomalie imputabili all'operatore. Dalle risultanze dei controlli, la linea dell'utente non risulta registrata in rete, circostanza che può dipendere da fattori estranei alla responsabilità di TIM, quali malfunzionamenti del terminale o della SIM card. Per tale ragione, l'operatore ha invitato l'utente a effettuare le necessarie prove incrociate (test della SIM su altro apparato e viceversa) per accertare la corretta funzionalità dei dispositivi, senza tuttavia ricevere alcun riscontro o collaborazione da parte del cliente. In assenza di tale verifica, non è possibile imputare il persistere del malfunzionamento a condotte od omissioni di TIM, essendo verosimile che la problematica dipenda da elementi esterni alla rete dell'operatore. Pertanto, non sussistono i presupposti per l'accoglimento della domanda, né per la corresponsione di alcun eventuale indennizzo, dovendosi riconoscere la correttezza e la tempestività dell'operato di TIM nonché l'assenza di qualsivoglia inadempimento a sé imputabile”.

L'operatore ha concluso con la richiesta di *“respingere l'istanza per i motivi sopra esposti”*.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In via preliminare si evidenzia che la domanda *sub i)*, volta ad ottenere il *“ripristino funzionamento linea”*, non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto esula dalla competenza del CoReCom così come definita dall'articolo 20, comma 4 del Regolamento. Tuttavia si rappresenta che la suddetta domanda, in un'ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, sarà interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo dell'operatore in relazione al disservizio segnalato in istanza e del conseguente diritto all'indennizzo.

Nel merito.

Sul malfunzionamento del servizio sulla SIM n. 377 450xxxx.

L'istante ha lamentato, anche in sede di GU5, problemi nella ricezione delle chiamate per la SIM n. 377 450xxxx nella propria zona di residenza e ha precisato che *“la SIM non aggancia la Stazione Radio Base più vicina alla mia residenza ovvero la SRB TIM di xxx, Via xxx, sempre nel Comune di xxx (xxx), con codice Lxxx”*.

L'operatore, oltre a rilevare l'assenza di segnalazioni telefoniche o di reclami scritti, ha rappresentato che sulla stazione radio base indicata dall'istante si era verificato un disservizio temporaneo prontamente risolto a seguito dell'esecuzione di interventi tecnici all'esito dei quali la rete risultava perfettamente funzionante. L'operatore ha inoltre rappresentato che la linea dell'istante non risultava registrata in rete per cause che potevano anche dipendere da malfunzionamenti del terminale o della SIM card e cioè da fattori estranei alla rete di TIM. Al riguardo ha evidenziato che l'istante non aveva accolto l'invito ad effettuare prove incrociate con SIM e telefono al fine di verificare la corretta funzionalità dei dispositivi. Ciò posto, ha ritenuto infondata la richiesta avanzata dall'istante.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Si richiama, in generale, la disposizione dell'art. 1218 C.C. secondo la quale *“il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*.

In relazione al disservizio lamentato dall'istante, si ricordano inoltre gli obblighi posti a carico degli operatori dalla Delibera Agcom n. 179/03/CSP e richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore; in particolare, l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui.

Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Si evidenzia, tuttavia che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Nel caso di specie occorre rilevare che l'istante non ha dimostrato di aver presentato segnalazioni telefoniche o reclami scritti se non con l'instaurazione del procedimento GU5 n. 765735 del 17 luglio 2025 che può essere equiparato ad un reclamo atteso che l'operatore, in tale data, è venuto indubbiamente a conoscenza del disservizio patito dall'istante.

Ciò posto, occorre evidenziare che quanto rappresentato dall'operatore nell'ambito del citato procedimento d'urgenza e nelle memorie depositate all'interno della presente istanza non è idoneo ad escluderne la responsabilità in merito al disservizio lamentato dall'istante.

Infatti, nel procedimento GU5 del 17 luglio 2025 l'operatore in data 22 luglio 2025 si è limitato a comunicare di aver effettuato interventi tecnici all'esito dei quali il disservizio sulla stazione radio base si era risolto e ha invitato l'istante a verificare la funzionalità dei dispositivi atteso che la linea

non risultava registrata in rete, invito ribadito il giorno successivo a fronte del permanere del disservizio così come tempestivamente comunicato dall'istante.

Inoltre, nelle memorie difensive l'operatore, sulla base di quanto riportato in sede di GU5, ha escluso la propria responsabilità in ordine al disservizio lamentato dall'istante e lo ha verosimilmente ricondotto a elementi esterni alla propria rete, ritenuta perfettamente funzionante, e in particolare a malfunzionamenti dei dispositivi dell'istante atteso che quest'ultimo non aveva provveduto a verificarne la corretta funzionalità.

Nel caso di specie deve rilevarsi che l'operatore non ha dimostrato che il disservizio verificatosi sulla stazione radio base era stato risolto tempestivamente atteso che non ha prodotto alcunché al riguardo, come ad esempio le risultanze degli interventi tecnici dalle quali si potesse evincere il ripristino del corretto funzionamento della rete.

Inoltre, l'operatore ha omesso di provare che la linea dell'istante non risultava registrata in rete per cause non imputabili a TIM limitandosi invece a dedurre una probabile/verosimile riconducibilità a malfunzionamenti del telefono o della SIM e ad escludere la propria responsabilità sulla base della mancata verifica della corretta funzionalità dei dispositivi da parte dell'istante. Tanto più che quest'ultimo ha lamentato un disservizio soltanto parziale, ossia relativo alle chiamate ricevute in una specifica zona, e ha espressamente dichiarato che *“la SIM non ha problemi in altre zone, quando impegna altre stazioni radio base”*. Da ciò potendosi dedurre l'assenza di problematicità nei dispositivi.

Tutto ciò premesso, atteso che l'operatore non ha provato di essersi diligentemente adoperato per la risoluzione della problematica né in sede di GU5 né con il deposito delle proprie memorie difensive, deve ritenersi responsabile *ex art. 1218 C.C.* del disservizio occorso sull'utenza *de quo* con conseguente diritto dell'istante ad un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Nel caso in esame, atteso che il disservizio ha interessato le chiamate ricevute nella zona di residenza dell'istante, trova applicazione l'art. 6, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale *“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 ad euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”*.

Con riferimento alla determinazione del periodo indennizzabile, si stabilisce il *dies a quo* nel 17 luglio 2025 (data di presentazione dell'istanza GU5) e il *dies ad quem*, in ottica di *favor utentis*, nel 31 luglio 2025 (data di presentazione dell'istanza GU14 in assenza di esplicite comunicazioni da parte istante in merito alla risoluzione del disservizio).

Pertanto l'istante ha diritto alla corresponsione della somma di euro 42,00 (quarantadue/00) determinata secondo il parametro di euro 3,00 *pro die* per 14 giorni di irregolare erogazione del servizio voce sull'utenza n. 377 450xxxx.

Per completezza si precisa che non può essere riconosciuto lo storno/rimborso della fatturazione o comunque del costo riferito al periodo di malfunzionamento parziale, in quanto l'istante ha comunque usufruito del servizio sia pure in maniera irregolare (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

DETERMINA

- TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) in parziale accoglimento dell'istanza del 31/07/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 42,00 (quarantadue/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione

dell'istanza, a titolo di indennizzo per il periodo di irregolare erogazione del servizio voce sull'utenza n. 377 450xxxx.

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

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)