

DETERMINA 40 Fascicolo n. GU14/765746/2025

**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 Regionale 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 Comitati 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 17/07/2025 acquisita con protocollo n. 0181713 del 17/07/2025;

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 fissa n. 0586 78xxxx con l'operatore TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (di seguito TIM), lamenta l'interruzione del servizio sull'utenza *de quo*.

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

- *"la linea è guasta dal 10.06.2025"*.

In data 2 luglio 2025 l'istante ha richiesto l'adozione del provvedimento temporaneo con il procedimento GU5 762510/2025 nel quale ha dichiarato che *"la linea non funziona dal 10.06.2025"*. Nell'ambito di tale procedimento, in data 7 luglio 2025, l'operatore ha rappresentato che *"riceviamo il riscontro dal settore tecnico di Fibercop il quale comunica che dalle verifiche effettuate sui sistemi di rete non risultano richieste di assistenza tecnica, per la numerazione oggetto di GU5 l'ultimo ticket di assistenza risale al 2021"*. A fronte dell'emissione del provvedimento d'urgenza finalizzato al ripristino del corretto funzionamento dell'utenza telefonica entro il 17 luglio 2025, questo Ufficio in data 26 agosto 2025 ha verificato l'ottemperanza dell'operatore. Successivamente, in data 24 ottobre 2025, l'istante ha comunicato che *"la linea è interrotta!!! si sollecita l'adempimento del provvedimento GU5"*.

In data 10 novembre 2025 l'istante ha presentato un'ulteriore richiesta di adozione del provvedimento temporaneo con il procedimento GU5 790370/2025 nel quale ha dichiarato che *"la linea è di nuovo guasta del 24 ottobre 2024, nessuno risponde alle segnalazioni"*. Nell'ambito di tale procedimento, in data 12 novembre 2025, l'operatore ha rappresentato che *"dalle verifiche effettuate risulta che il disservizio lamentato da parte istante è imputabile alla rete dell'operatore Fibercop di cui si serve TIM, il quale ha comunicato di aver preso visione del disservizio/segnalazione del cliente solo a seguito dell'apertura dell'art.5; il cliente attualmente non ha aperto nessun TT di assistenza"*

tecnica vs FiberCop". La pratica viene presa in gestione e seguiranno comunicazioni in merito alla lavorazione". In data 18 novembre 2025 l'istante "ha confermato (...) la riattivazione del servizio".

In data 16 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, per complessivi 500,00 euro, quanto segue:

- i) "storno insoluto"
- ii) "riparazione guasto";
- iii) "indennizzo per interruzione linea".

2. La posizione dell'operatore.

La società TIM, in data 6 ottobre 2025, ha depositato una memoria difensiva nella quale ha rilevato l'infondatezza delle richieste di parte istante per i motivi di seguito riportati.

In premessa l'operatore ha evidenziato che "l'istante non allega alcunché a sostegno delle proprie doglianze".

In merito alla "richiesta di indennizzo per guasto" l'operatore ha rappresentato che "l'utente ha dedotto genericamente un malfunzionamento della linea telefonica e chiesto il riconoscimento dell'indennizzo previsto dalla normativa regolatoria e/o dalle Condizioni Generali di Contratto. A tal fine, l'utente avrebbe dovuto allegare e/o dimostrare di aver inviato, preventivamente, rituale segnalazione di guasto/reclamo. Ed infatti, se è vero che, alla luce dei consolidati principi desumibili dall'art. 1218 cod. civ. il creditore della prestazione (l'utente, nel contratto di somministrazione dell'utenza telefonica) è tenuto unicamente a dimostrare la fonte dell'obbligazione (contratto di utenza) e a lamentare l'inadempimento, spettando poi all'Operatore la dimostrazione di aver correttamente adempiuto o di non averlo potuto fare per fatto dello stesso creditore o per causa di forza maggiore, è altrettanto vero, che l'indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS non compensa l'inadempimento dell'Operatore all'obbligazione principale e caratteristica del contratto di utenza (ossia, la somministrazione del servizio), bensì solo l'obbligo di intervenire tempestivamente nella riparazione del guasto. Tale obbligo può dirsi sussistente solo a seguito della segnalazione dell'utente e non potrebbe sussistere un ritardo se detta segnalazione non fosse avvenuta (infatti, l'art 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS richiama espressamente anche il precedente art. 6, riguardante il malfunzionamento del servizio). Rispetto al "ritardo", la segnalazione di guasto costituisce, pertanto, presupposto indefettibile, non potendovi essere "ritardo" nella richiesta di intervento ove quest'ultima difetti. Pur applicandosi i principi generali in materia di riparto dell'onere probatorio desumibili dall'art. 1218 cod. civ., l'utente che richieda l'indennizzo dovrà in conclusione allegare e dimostrare non solo la fonte dell'obbligazione (contratto) ma anche il fatto costitutivo della esigibilità dell'indennizzo e cioè la segnalazione di guasto (v. per tutte la decisione Corecom Lazio n.184 del 23/11/ 2015). Mancando la segnalazione di guasto, la richiesta di indennizzo va respinta".

L'operatore ha comunque precisato che "a sistema risultano guasti provocati da cause di forza maggiore, risolti da Tim in maniera tempestiva (cfr. Fig. 1)". Al riguardo, ha evidenziato che "dalle accurate verifiche svolte, è emersa la presenza di un c.d. "guasto cavo secondario", la cui riparazione ha richiesto l'esecuzione di lavori di scavo, le cui tempistiche sono vincolate al rilascio dei permessi da parte degli enti pubblici competenti. L'esponente società 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, il disservizio è ascrivibile a cause di forza maggiore che non consente di ritenere applicabile l'art. 15 delle Condizioni generali di abbonamento. È dunque evidente l'impossibilità di riconoscere all'istante alcun indennizzo per il lamentato malfunzionamento della linea, atteso che l'art. 6 dell'Allegato A alla delibera Agcom 347/18/CONS, citato da controparte, dispone la corresponsione all'istante di un indennizzo in caso di completa interruzione del servizio soltanto qualora la stessa sia dipesa da "motivi tecnici, imputabili all'operatore".

L'operatore ha concluso con la richiesta di *"rigettare l'avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto"*.

3. La replica dell'istante

L'istante, in data 6 ottobre 2025, ha depositato una memoria di replica nella quale ha evidenziato che *"l'interruzione per guasto della linea telefonica si è protratta dal 10 giugno al 13 luglio 2025, quando è stata riattivata dopo la presentazione di formulario GU5, pertanto si insiste nella richiesta di indennizzo per guasto della linea, oltre allo storno delle fatture emesse durante nel periodo di malfunzionamento"*.

4. 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 lo *"storno insoluto"*, nonostante la sua formulazione generica, in ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, sarà valutata in relazione a quanto indicato dall'istante nel formulario GU14, nei due procedimenti GU5 e nella nota di replica nonché a quanto riportato dall'operatore nelle proprie memorie con conseguente chiarimento della *res controversa*;
- con riferimento alla domanda *sub ii)*, volta ad ottenere la *"riparazione guasto"*, si rileva che risulta cessata la materia del contendere atteso che dal complessivo corredo istruttorio emerge che il servizio sull'utenza *de quo* è stato definitivamente riattivato in data 18 novembre 2025 a seguito della presentazione del procedimento GU5 790370/2025.

Nel merito.

Sul mancato funzionamento del servizio relativo all'utenza fissa n. 0586 78xxxx.

L'istante ha lamentato, anche in sede di GU5, l'interruzione del servizio in seguito ad un guasto che ha interessato la linea telefonica n. 0586 78xxxx dal 10 giugno 2025 al 13 luglio 2025 e dal 24 ottobre 2025 al 18 novembre 2025.

L'operatore, oltre a rilevare l'assenza di reclami e di segnalazioni di guasto, ha precisato che nei propri sistemi risultano dei *"guasti provocati da cause di forza maggiore risolti da Tim in maniera tempestiva"*. In particolare ha evidenziato la presenza di un *"guasto cavo secondario"* in relazione al quale non si è ritenuto responsabile del ritardo nella riparazione attese le oggettive difficoltà tecniche dovute alla necessità di ottenere permessi da parte di enti pubblici al fine di eseguire lavori di scavo. Ciò posto, ha ritenuto infondata la richiesta di indennizzo 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 alle interruzioni del servizio lamentate 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, allorché 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 allorché 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 deve rilevarsi che, in relazione ad entrambi i periodi di disservizio (10 giugno 2025 - 13 luglio 2025 e 24 ottobre 2025 - 18 novembre 2025), l'istante non ha fornito evidenza in merito alla presentazione di reclami o segnalazioni di guasto antecedenti ai due procedimenti GU5 instaurati, rispettivamente, in data 2 luglio 2025 e 10 novembre 2025.

Al riguardo giova infatti precisare che, mentre è indubbio che tramite l'instaurazione del primo procedimento GU5 (n. 762510 del 2 luglio 2025) l'operatore è venuto a conoscenza del mancato funzionamento del servizio, la successiva comunicazione di ripresa del disservizio inserita dall'istante nel fascicolo documentale del citato GU5 in data 24 ottobre 2025 non può essere equiparata ad un reclamo/segnalazione atteso che il provvedimento d'urgenza risultava già ottemperato da diversi mesi e pertanto il procedimento poteva ritenersi concluso. Infatti, l'istante ha depositato un nuovo GU5 (n. 790370) in data 10 novembre 2025.

Orbene, occorre rilevare che quanto rappresentato dall'operatore in entrambi i procedimenti d'urgenza non è idoneo ad escluderne la responsabilità in merito ai disservizi lamentati dall'istante. Infatti, nell'ambito del procedimento GU5 762510/2025 presentato dall'istante il 2 luglio 2025 l'operatore in data 7 luglio 2025 si è limitato a comunicare l'assenza di richieste di assistenza tecnica aperte verso la società FiberCop S.p.A. (proprietaria e gestore della rete) e che l'ultimo ticket era risalente al 2021. Nell'ambito del procedimento GU5 790370/2025 presentato dall'istante il 10 novembre 2025 l'operatore ha comunicato la presa in carico della pratica in data 12 novembre 2025 e ha imputato il disservizio alla rete dell'operatore FiberCop S.p.A. che ne aveva preso visione solo

a seguito dell'apertura del procedimento GU5 e verso il quale non risultava aperto nessun ticket di assistenza tecnica.

Ciò posto, l'operatore non ha dimostrato di aver fatto tutto quanto di propria competenza, ossia di aver posto in essere le procedure tecniche, amministrative e gestionali necessarie al fine di assicurare il corretto e tempestivo ripristino dell'utenza *de qua*, atteso che non ha prodotto alcun ticket aperto verso la società FiberCop S.p.A. in seguito alla presentazione di entrambi i procedimenti GU5 e cioè immediatamente dopo il 2 luglio 2025 e il 10 novembre 2025.

Inoltre, con riferimento a quanto dedotto dall'operatore nelle proprie memorie difensive, ossia che i guasti, provocati da "*cause di forza maggiore*", erano stati risolti in maniera tempestiva e, in particolare, che il ritardo nella riparazione del "*guasto cavo secondario*" non poteva imputarsi a TIM attese le oggettive difficoltà tecniche dovute alla necessità di ottenere permessi da parte di enti pubblici per poter effettuare i necessari lavori di scavo, si richiama l'art. 6, comma 5 del Regolamento sugli Indennizzi il quale prevede che "*Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi*".

Nel caso di specie l'operatore non ha dimostrato che i disservizi si erano verificati per causa di forza maggiore e che erano stati risolti tempestivamente o comunque che il ritardo non era ad esso imputabile, in quanto ha omesso di fornire evidenze e dettagli in merito sia al guasto che avrebbe interessato il cavo secondario sia all'espletamento degli interventi tecnici necessari al fine di ripristinare la funzionalità del servizio e sia in ordine alle oggettive difficoltà tecniche - dovute alla necessità di ottenere permessi da parte di enti pubblici per eseguire lavori di scavo - che avrebbero comportato un ritardo nel ripristino del servizio.

Al riguardo occorre infatti evidenziare che le schermate estratte dai propri sistemi interni allegate dall'operatore a sostegno della propria posizione, peraltro riferite a periodi non oggetto delle presenti contestazioni e non tutte indubbiamente riconducibili a disservizi patiti dall'istante, non hanno di per sé valore probatorio, come precisato dal Tar Lazio con sentenza n. 16517/2023, in quanto si tratta di atti di parte non accompagnati da ulteriori elementi oggettivi tesi a confermarne l'attendibilità.

Tutto ciò premesso, atteso che l'operatore non ha provato di essersi diligentemente adoperato per la risoluzione del guasto né in sede di GU5 né con il deposito delle proprie memorie difensive, deve ritenersi responsabile *ex art. 1218 C.C.* dei disservizi occorsi sull'utenza *de quo* con conseguente diritto dell'istante ad un indennizzo proporzionato al disagio subito e allo storno degli importi addebitati per i periodi di disservizio.

Nel caso in esame trova quindi applicazione l'articolo 6, comma 1 del Regolamento sugli Indennizzi secondo il quale "*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*".

Pertanto l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub iii)*, alla corresponsione dell'importo di euro 114,00 (centoquattordici/00), determinato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per 19 giorni di completa interruzione del servizio sull'utenza n. 0586 78xxxx riferiti ai periodi dal 2 al 13 luglio 2025 e dal 10 al 18 novembre 2025.

Inoltre, l'istante ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in riferimento all'utenza n. 0586 78xxxx per i periodi di disservizio (dal 2 al 13 luglio 2025 e dal 10 al 18 novembre 2025) e al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

DETERMINA

- TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) in parziale accoglimento dell'istanza del 17/07/2025, 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 114,00 (centoquattordici/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per i periodi di completa interruzione del servizio sull'utenza n. 0586 78xxxx.

- La società TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto addebitato in riferimento all'utenza n. 0586 78xxxx per i periodi di completa interruzione del servizio (2 luglio 2025 - 13 luglio 2025 e 10 novembre 2025 - 18 novembre 2025). La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

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.)