

DETERMINA 5 Fascicolo n. GU14/786490/2025

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 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 24/10/2025 acquisita con protocollo n. 0269482 del 24/10/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 056494xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile), di seguito, per brevità, Tim, lamenta il malfunzionamento totale dell’utenza *de qua*.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“la linea ha smesso di funzionare il 25.07.2025 e nonostante le innumerevoli richieste di assistenza non è stata più ripristinata”.

Stante la mancata risoluzione del problema, il 24 settembre 2025, nell’ambito della procedura conciliativa, inoltrava al Corecom della Regione Toscana una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, (GU5/779306/2025) volta ad ottenere il ripristino del corretto funzionamento dell’utenza *de qua*. L’operatore comunicava che l’utenza era stata ripristinata in data 4 ottobre 2025.

In data 23 ottobre 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“riattivazione linea”;*
- ii) *“indennizzo per malfunzionamento linea”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, con riferimento al lamentato malfunzionamento ha eccepito che:

“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.

"In subordine, si fa presente che vi è il GU5/779306/2025 aperto il 24/9/2025 e di cui il Corecom ha richiesto l'archiviazione in data 8/10/2025".

Quindi, l'operatore ha concluso per il rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'istante.

La parte istante, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando che:

"la linea dell'istante è rimasta interrotta dal 25 luglio al 3 ottobre 2025, quando è stata riattivata in seguito alla procedura GU5. L'Operatore non ha certamente dimostrato in questa sede che la linea funzionava, come avrebbe potuto fare producendo l'eventuale traffico. Peraltro, lo stesso Operatore in sede di GU5 ha confermato che la linea non funzionava nel periodo suddetto. Pertanto, spetterà all'istante l'indennizzo per il guasto della linea per oltre 60 giorni ed il rimborso delle fatture pagate nel bimestre indicato".

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

- con riferimento alla domanda *sub i)* volta a chiedere la "riattivazione linea" si dichiara cessata la materia del contendere atteso che l'utenza n. 056494xxxx è stata ripristinata in data 4 ottobre 2025;
- al fine del completamento istruttorio è stato chiesto alle parti se l'utenza oggetto del presente procedimento fosse solo voce o voce e internet. L'istante ha comunicato che *"la linea in questione è solo voce (offerta tutto voce) attiva dal 25.11.1981"*.

Nel merito.

Sul malfunzionamento.

Parte istante lamenta l'assenza dei servizi sull'utenza *de qua* laddove l'operatore deduce l'assenza di reclami.

La doglianza dell'istante *sub ii)* è meritevole di accoglimento nei termini di seguito.

In generale giova precisare che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'operatore che non garantisce l'erogazione del servizio secondo quanto promesso, e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l'ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti dell'utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l'impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore. In proposito, la giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l'impossibilità sopravvenuta che libera dall'obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo

(se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (cfr. da ultimo Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435 – Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174).

Nel caso di specie, l'istante ha lamentato l'interruzione dell'utenza *de qua* a far data 25 luglio 2025 e, stante la mancata soluzione del disservizio, in data 24 settembre 2025, nell'ambito della procedura conciliativa, ha inoltrato a questa Autorità una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, volta ad ottenere il ripristino del corretto funzionamento dell'utenza n. 056494xxxx.

Nell'ambito di detta procedura GU5/779306/2025, Tim ha dato atto che la risoluzione del disservizio patito dall'istante dipendeva esclusivamente da un intervento risolutivo della società FiberCop S.p.A. operatore proprietario dell'infrastruttura, eccettuando sostanzialmente l'assenza di responsabilità in ordine alle circostanze lamentate in quanto dipese da fatti estranei alla propria volontà.

Sul punto, però l'operatore non ha fornito evidenza, che la causa del disservizio fosse dipesa da un eventuale evento di forza maggiore tale da impedire la tempestiva risoluzione del guasto e che, per tale motivo, il disservizio non fosse ascrivibile alla propria responsabilità tecnico-giuridica.

Tim infatti, non ha fornito alcuna prova dell'avvenuto esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto, ossia di essersi attivato per la risoluzione della problematica, allegando documentazione attestante l'intervento in loco e l'impossibilità della risoluzione.

Al riguardo occorre rilevare che, in virtù del rapporto che vede coinvolte le singole parti del contratto ovvero, l'operatore che eroga il servizio e l'utente finale che di quel servizio usufruisce, non può che rilevarsi la responsabilità della società Tim nei confronti del cliente, stante l'obbligo che incombe sull'operatore, titolare del rapporto contrattuale con l'utente, di garantire un'erogazione continua e ininterrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto.

Sul punto vengono in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, 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.

In merito, è opportuno richiamare la recente sentenza n. 743/2025 del Consiglio di Stato, con la quale il Collegio ha statuito che, *“nello scenario derivante da una visione di insieme della disciplina regolamentare, l'operatore che intrattiene il rapporto con il cliente, [omissis], è tenuto a compensarlo di eventuali disservizi sulla base delle disposizioni a tutela degli utenti, salvo poi rivalersi nei confronti del gestore della rete applicando le compensazioni stabilite dallo SLA. (...) In altri termini, l'obbligo per un operatore di corrispondere gli indennizzi a favore di un utente finale non può prescindere dall'esistenza di un rapporto contrattuale, vigente o cessato, atteso che gli indennizzi rappresentano la compensazione per le violazioni delle obbligazioni assunte con il contratto”*. (C.fra Delibera 49/25/CIR).

Per le motivazioni sopra esposte, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo dell'art. 6, comma 1 del Regolamento sugli Indennizzi che dispone: *“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”*, e che *“[s]e 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”.

Ai fini della determinazione del periodo d'interruzione totale, si individua il *dies a quo* nella data di presentazione del procedimento GU5 ovvero nel giorno 24 settembre 2025 e il *dies ad quem* nel 4 ottobre 2025 data di riattivazione del servizio.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante nel suddetto periodo, è pari all'importo di euro 60,00 computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per n. 10 giorni per la mancata erogazione del servizio voce sull'utenza n. 056494xxxx.

Inoltre, l'istante, per le ragioni sopra esposte, ha diritto allo storno/rimborso della fatturazione emessa in relazione al servizio voce sull'utenza n. dal 24 settembre 2025 al 3 ottobre 2025 (giorno antecedente il ripristino del servizio).

DETERMINA

- Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) in parziale accoglimento dell'istanza del 24/10/2025, è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 60,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di mancata erogazione del servizio voce sull'utenza n. 056494xxxx.

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.)