

DETERMINA 6 Fascicolo n. GU14/782978/2025

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 ai Comitati 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 09/10/2025 acquisita con protocollo n. 0252800 del 09/10/2025;

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. 057589xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito, per brevità, Tim lamenta la mancata attivazione dell’offerta “Tim Wifi Per Te Fibra”.

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

“ho richiesto l’attivazione dell’offerta "TIM WIFI PER TE FIBRA" in data 06/03/2025 (numero ordine ZAPHDXFCxxxx) sulla linea fissa 057589xxxx. Si trattava di un cambio profilo su linea rame già attiva, che ad oggi, a distanza di oltre 120 giorni, non è stato mai attivato. Nonostante tre PEC inviate a TIM (in data 20/05, 10/06 e 08/07/2025), non ho ricevuto alcuna soluzione né chiarimenti tecnici. Segnalo che continuo a pagare regolarmente il servizio non attivato”.

In data 17 settembre 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) l’*“attivazione immediata del servizio”*;

ii) l’indennizzo per ritardata/omessa attivazione dell’offerta Tim Wifi Per Te Fibra.

2. La posizione dell’operatore.

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

“la richiesta avanzata dall’istante non concerne l’attivazione ex novo di un servizio, bensì una mera variazione dell’offerta commerciale connessa alla conversione tecnologica della linea esistente. Tale operazione non integra una nuova attivazione ai sensi della disciplina regolatoria applicabile e non è, pertanto, suscettibile nella fattispecie tipizzata di cui alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS relativa all’indennizzo per ritardo nell’attivazione del servizio. La linea dell’utente è sempre rimasta attiva e operativa nella sua configurazione originaria, senza privazione del servizio o interruzione della fruizione, circostanza che esclude in radice la configurabilità del disservizio prospettato. Pertanto, non può ritenersi fondata la pretesa indennitaria, poiché l’indennizzo previsto dalla normativa di settore presuppone un’attivazione non effettuata nei tempi previsti, mentre nel caso di specie la prestazione principale, ossia il servizio di connettività già attivo sulla linea, non ha mai cessato di essere disponibile”.

“Quanto ai reclami, si rileva che parte delle comunicazioni richiamate risultano essere state oggetto di riscontro, con letter del 27/05/2025 (cfr. Allegato 1 – Lettera del 27/05/2025 N. Prot. C3689xxxx) e del 18/6/2025 (cfr. Allegato 2 – Lettera del 18/6/2025)”.

“Alla luce di tali considerazioni, si chiede di rigettare integralmente le domande formulate dall’istante, risultando le stesse prive dei presupposti normativi necessari e non riferibili ad alcuna delle ipotesi indennitarie tipizzate dalla disciplina regolatoria vigente. In presenza di reclami reiterati aventi il medesimo oggetto, l’operatore può fornire un’unica risposta cumulativa in forma scritta; invero, l’art. 11 dell’Allegato A alla delibera 347/18/CONS prevede che l’indennizzo sia “computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”.

Infine, l’operatore ha concluso per il rigetto dell’istanza.

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 osserva che:

- la domanda *sub i)*, in quanto tale, non può formare oggetto della presente pronuncia, atteso che implica un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi dell’articolo 20, comma 4, del Regolamento nel quale si dispone che l’oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.

Nel merito.

Parte istante, già cliente Tim, lamenta nei confronti di tale gestore, la mancata *attivazione dell’offerta “TIM WIFI PER TE FIBRA” su utenza già attiva e contrattualizzata con Tim, precisando al riguardo di “pagare regolarmente il servizio non attivato”.*

Di contro l’operatore ha eccepito che il caso di specie ha ad oggetto la *“variazione dell’offerta commerciale connessa alla conversione tecnologica della linea esistente”* e in quanto tale non è *“riferibil[e] ad alcuna delle ipotesi indennitarie tipizzate dalla disciplina regolatoria vigente”.*

La doglianza è parzialmente fondata nei termini che seguono.

Nel merito si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, (Delibera Agcom n.179/03/CSP) e secondo il consolidato orientamento dell’Agcom, 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 la mancata attivazione dell’offerta *“TIM WIFI PER TE FIBRA”*, 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 colpa dell’operatore. 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 deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l’operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l’utente ha diritto ad un indennizzo. Spetta dunque all’operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito all’attivazione dei servizi richiesti nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che l’impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili e di averne dato informazione all’utente.

Dall'esame del corredo istruttorio è emerso che l'operatore, a fronte delle richieste di informazioni dell'istante circa l'attivazione dell'offerta "TIM WIFI PER TE FIBRA", non ha fornito univoche comunicazioni all'utente circa la sua mancata/ritardata attivazione.

Tali circostanze, di fatto, hanno indotto l'istante al riconoscimento di una situazione di legittimo affidamento in ordine alla realizzazione dell'offerta "TIM WIFI PER TE FIBRA". Al riguardo si evidenzia che l'operatività di tale principio, come espresso dalla Corte di Cassazione, sez. II civile nella sentenza del 10 gennaio 2013, n. 477, è assoggettato al limite del rispetto del principio di buona fede e correttezza.

Questo implica che un operatore deve non solo informare chiaramente i propri clienti, ma anche agire in modo da non indurli in errore riguardo ai servizi offerti per evitare di creare aspettative infondate nell'utente e garantire un rapporto di fiducia basato sulla buona fede.

D'altro canto, si deve precisare che l'istante, per la stessa utenza, ha continuato a fruire con il gestore convenuto sia del servizio voce che dati senza alcun malfunzionamento, atteso che non risulta alcuna contestazione circa l'erogazione del servizio.

Pertanto, ai fini della determinazione della misura di indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante, come stabilito dalla Delibera Agcom 179/03/CPS ed al principio di equità previsto dall'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e nelle ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate per entrambe le parti (v. Delibere Agcom n. 43/11/CIR, Corecom Calabria n. 46/11, 14/10 Corecom Lombardia n. 52/12 Corecom Puglia n. 15/11).

Quindi, si ritiene che, in via equitativa, possa trovare applicazione l'articolo 4, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 7, del Regolamento sugli indennizzi, e che pertanto l'operatore debba corrispondere all'utente un importo complessivo pari a euro 300,00 (*c.fra* Delibera n. 85/19/CIR).

Infine, con riguardo alla contestazione dell'utente circa il pagamento del servizio non attivato, si precisa che è stata effettuata richiesta istruttoria volta a produrre le fatture afferenti all'utenza n. 057589xxxx per il periodo oggetto di contestazione per verificare quale servizio fosse fatturato.

All'esito di detta richiesta istruttoria è emerso che Tim sta addebitando all'istante il servizio "TIM Premium Mega" e non già il servizio non attivato TIM WIFI PER TE FIBRA. Ciò posto si ritiene legittima la fatturazione di Tim.

DETERMINA

- TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) in parziale accoglimento dell'istanza del 09/10/2025, 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 300,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di mancata attivazione dell'offerta TIM WIFI PER TE FIBRA.

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.)