

DETERMINA 7 Fascicolo n. GU14/782266/2025

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;

VISTO l'ordine di servizio del Direttore di Direzione n. 2 del 18 marzo 2026 avente ad oggetto "Sostituzione temporanea della Dott.ssa Cinzia Guerrini "Settore Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione";

DATO ATTO che con detto ordine di servizio n. 2/2026 sono state assegnate, in via temporanea, al Dott. Andrea Di Bernardo le competenze e le attività proprie del Settore "Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione";

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 07/10/2025 acquisita con protocollo n. 0249326 del 07/10/2025;

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 *business* sull’utenza n. 05738xxxx 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:

“buongiorno, di nuovo un guasto alla mia linea telefonica, ho chiamato il centro assistenza Tim e come sempre mi hanno detto che c’era un guasto generalizzato nella mia zona, ho richiesto di attivarmi un trasferimento di chiamata ma con la tipologia di guasto presente non era possibile attivarlo, quindi sono stato 9 giorni isolato sia per chiamate in entrata che in uscita”.

In data 2 settembre 2025 segnalava il disservizio tramite il servizio clienti dell’operatore (segnalazione n. 010261xxxx).

L’operatore in data 11 settembre comunicava la soluzione del guasto.

In data 30 settembre 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, quantificando la sua richiesta in euro 2.000,00, ha chiesto:

i) *“indennizzo per disservizio e danni causati”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, ha dedotto quanto segue:

“le contestazioni e richieste dell’istante sono infondate per i seguenti motivi. L’esponente si è adoperata per risolvere il disservizio segnalato nel minor tempo possibile compatibilmente alla

natura e all'entità dello stesso, così come affermato dallo stesso istante ha riguardato un guasto generalizzato della zona. Pertanto, l'indennizzo richiesto è sproporzionato rispetto alla realtà dei fatti (9 giorni di lamentato disservizio)''.

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:

con riferimento a parte della domanda *sub i)* volta a chiedere i *“danni causati* “si precisa che tale richiesta non può formare oggetto della presente disamina ai sensi dall'articolo 20, comma 4, del vigente Regolamento, che vincola il contenuto decisorio all'erogazione di *“rimborsi di somme risultate non dovute”* e *“indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*. La richiesta menzionata, nello specifico, riguarda aspetti tipici del risarcimento del danno e, pertanto, non può essere oggetto di pronuncia da parte dell'Agcom e per essa da parte del Corecom, che può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Nel merito.

Sul malfunzionamento.

L'istante lamenta l'assenza del servizio sull'utenza n. 05738xxxx dal 2 all'11 settembre 2025.

Di contro l'operatore eccepisce che la quantificazione dell'indennizzo richiesto dall'utente pari a 2.000,00 euro *“è sproporzionato rispetto alla realtà dei fatti”*.

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

In via generale, è opportuno richiamare il consolidato orientamento giurisprudenziale (cfr., *ex multis*, Cass. Civ. Sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) secondo cui, in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione *“il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento”*.

In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte dell'operatore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, *ex art. 1218 c.c.*, che *“l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*.

In proposito, giova ricordare 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.

Nel caso di specie, con riferimento all'interruzione del servizio sulla utenza n. 05738xxxx "*sia per chiamate in entrata che in uscita*", per quanto sopra esposto, si rileva che Tim a fronte della contestazione dell'utente, non ha fornito, agli atti, opportuna documentazione probatoria idonea a escludere la sua responsabilità, pertanto, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine alla interruzione del servizio di telefonia fissa sull'utenza n. 05738xxxx nel periodo sopraindicato; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio che ha interessato l'utenza *de qua*.

Ciò premesso, in mancanza di evidenza probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore, si ritiene quest'ultimo responsabile ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile in ordine al disservizio patito dall'istante con conseguente diritto all'indennizzo e allo storno di quanto addebitato per il periodo del disservizio.

Per quanto riguarda l'interruzione del servizio di fonia, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1, e comma 3, del vigente Regolamento sugli indennizzi che, rispettivamente dispongono:

- “[i]n 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”;
- “[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”.

Inoltre, trattandosi di utenza *business* si richiama quanto disposto dall'art. 13, comma 3, del menzionato regolamento che dispone che l'indennizzo debba essere calcolato in misura pari al doppio.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 108,00 ovvero ad euro 12,00 *pro die* per n. 9 giorni per la mancata erogazione del servizio voce sull'utenza n. 05738xxxx.

Inoltre, la società Tim è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento) l'importo addebitato a titolo di canone nel periodo 2-10 settembre 2025. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

DETERMINA

- Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) in parziale accoglimento dell'istanza del 07/10/2025, 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 108,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di malfunzionamento totale sull'utenza n. 05738xxxx.

- La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) del canone addebitato nel periodo 2-10 settembre 2025. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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 Dirigente pro tempore

Andrea Di Bernardo

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