

DETERMINA Fascicolo n. GU14/750571/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX
XXXXXX - 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";

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 operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza dell'utente XXXXXX XXXXXX, del 06/05/2025 acquisita con protocollo n. 0111084 del 06/05/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 6 maggio 2025, il sig. XXXX XXXX (d'ora in avanti, anche solo Istante od Utente) ha contestato a TIM Spa/Telecom Italia – Kena Mobile (d'ora in poi, anche solo TIM od Operatore) quanto di seguito riportato: "Nonostante i solleciti, telefonici e scritti, nessun tecnico ci ha contattato, il problema rimane lo stesso riscontrato anni fa. Cavo tranciato nel bosco. Passa il tempo ma nulla viene fatto per evitare il problema". Sulla base della doglianza così espressa, l'Istante ha richiesto: il rimborso per linea, dati e voce, assente; il rimborso delle fatture pagate e i relativi indennizzi, per un totale di euro 1600,00.

Con memoria depositata il 16 giugno 2025, quindi, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall' allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito anche solo Regolamento di procedura, TIM ha confutato le argomentazioni di controparte, precisando che: l'Istante non ha circostanziato né il tipo di malfunzionamento lamentato né la sua durata; la linea allo stesso intestata

(n. XXXXXX), dal 24.4.2021, è attualmente attiva e funzionante con il profilo tariffario TIM Premium in tecnologia fibra, dal 24.4.2021; in data 1.3.2025, l'istante ha depositato un GU5 per il malfunzionamento della linea, immediatamente gestito dall'odierno Gestore che, già in data 4.3.2025, ha comunicato la necessità di procedere, a fini risolutivi, ad una lavorazione complessa. Il 9.3.2025, l'Istante ha confermato il ripristino della linea voce, analogamente a quella dati, che, tuttavia, a dire di controparte, non era performante ("...la linea dati, si connette ma praticamente non permette il suo utilizzo. I dati in download e upload sono talmente bassi che il caricamento dei link spesso è assente..."); la contestazione relativa alla qualità del servizio dati, comunque correttamente ripristinato, non è stata supportata da alcun elemento probatorio a sostegno della sua fondatezza, posto che la controparte avrebbe potuto e dovuto svolgere i Test Nemesys al fine di provare se l'asserita lentezza fosse da considerarsi al di sotto dei minimi consentiti. Cosa che, evidentemente, non è avvenuta; si rammenta che, in via generale, la (presunta e non provata nel caso di specie) lentezza di navigazione non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni, in termini di controprestazione, nonché alla liquidazione di un indennizzo. Invero, in conformità a quanto disposto dall'art. 8, comma 6, Del. 244/08/CONS, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha unicamente la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione. Pertanto, pur volendo prescindere dalla mancata prova, da parte dell'Istante, delle circostanze dedotte, non sarebbe comunque possibile né accogliere la richiesta di restituzione dei canoni né - tanto meno - la pretesa di corresponsione di un indennizzo, posto che l'utente ha, al più, la possibilità di recedere dal contratto in esenzione da costi, previa produzione di prove oggettive circostanziate; il personale tecnico Tim ha, peraltro, prospettato all'Istante, anche in considerazione della distanza dalla centrale, la possibilità di un passaggio di tecnologia, che, ad oggi, non parrebbe essere stato accettato. Alla luce di quanto evidenziato, TIM ha confermato la correttezza del proprio operato e contestato in toto le domande avversarie, segnatamente, la richiesta di indennizzo per la somma pari ad € 1.600 che, allo stato, risulta infondata, in fatto ed in diritto, e comunque non provata.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Nel merito, si ritiene di poterne disporre l'accoglimento soltanto in parte, nei limiti e per le ragioni di seguito esplicitati. Nella fattispecie in esame, l'Istante ha lamentato l'assenza della linea voce e dati. Tim, nel sottolineare la genericità della doglianza, ha affermato che il malfunzionamento della linea è stato risolto in data 9 marzo 2025, come attestano gli atti acquisiti al fascicolo del procedimento di urgenza ((GU5/737595/2025), attivato dalla controparte con istanza del 1° marzo 2025, e che il problema successivamente segnalato dall'Istante consiste, in realtà, la lentezza di navigazione, della quale egli avrebbe dovuto provare, con gli appositi test (Test Nemesys), la sussistenza al di sotto dei limiti consentiti così da poter recedere dal contratto in esenzione costi, in conformità del disposto di cui all'art. 8, comma 6, Del. 244/08/CONS, ma senza poter pretendere l'erogazione di indennizzi. Dagli atti complessivamente acquisiti anche ai fascicoli dei precedenti procedimenti ((UG/737594 e GU5 cit.), si evince quanto di seguito esposto. In data 16 febbraio 2025, l'Assistenza tecnica di TIM, con SMS, ha dato riscontro alla segnalazione (n. XXXXXX) - non allegata all'istanza - effettuata dall'Utente in merito al disservizio, comunicando che era in corso un intervento di particolare complessità per riparare un guasto generalizzato presente nella sua zona, della cui risoluzione egli sarebbe stato informato. Il 1° marzo 2025, l'Istante ha attivato il procedimento di urgenza sopra menzionato a causa dell'interruzione del servizio "per motivi tecnici", a decorrere dal 22 febbraio 2025. Il 4 marzo 2025, l'Operatore, in sede di GU5, ha confermato la complessità dei lavori pregiudiziali alla risoluzione del problema, programmati per il 6 marzo, fino a quando, il successivo 9 marzo, l'Istante ha comunicato il ripristino di entrambi i servizi, voce e dati, salvo lamentare, per quest'ultimo, che "I dati in download e upload sono talmente bassi che il caricamento dei link spesso è assente". In sostanza, se, da un lato, non è stato possibile comprendere la natura e la durata del disservizio oggetto della segnalazione XXXXXX, non essendo stata quest'ultima allegata all'istanza, dall'altro, è possibile sostenere che l'Utente non solo non ha ricevuto alcun aggiornamento riguardo alla natura e allo stato di avanzamento dell'intervento tecnico, di cui vi è cenno nel messaggio inviato dall'Assistenza tecnica di TIM, il 16 febbraio 2025, ma ha addirittura subito, per un certo periodo di tempo, una vera e propria interruzione della linea, voce e dati, per la quale, in data 1° marzo 2025, si è visto costretto ad attivare il procedimento d'urgenza. Il disservizio non è stato affatto contestato, bensì confermato da TIM, che, ancora una volta, ne ha subordinato la risoluzione all'espletamento di intervento di particolare complessità. Svolte le premesse che precedono in punto di fatto, si rammenta che, in base alla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con Delibera Agcom n. 179/03/ CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare,

continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, prescrivendo, in quest'ultimo caso, l'obbligo, per gli stessi, di "informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie" (articolo 3, comma 4). Si rammenta altresì che, secondo i principi che presiedono alla disciplina dell'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, il creditore che agisce per l'adempimento, la risoluzione del contratto o il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza di inadempimento della controparte. Sarà il debitore convenuto a dover provare il fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Nella fattispecie in esame, l'Istante ha supportato le sue ragioni sia pure con laconici elementi probatori, mentre TIM, per converso, non è riuscita a dimostrare che l'interruzione della linea fosse riconducibile ad un guasto generalizzato, necessitante di interventi riparatori complessi o ad altra causa a sé non imputabile, né ha dimostrato di avere adeguatamente aggiornato l'Utente riguardo alla natura del problema ed ai tempi tecnici, anche presumibili, di risoluzione dello stesso. Soltanto grazie all'attivazione del GU5, l'Utente è potuto venire a conoscenza della data di esecuzione dell'intervento tecnico finalizzato a ripristinare la linea ed è riuscito a risolvere il disservizio, sia pure in maniera non soddisfacente. A quest'ultimo proposito, si osserva che – come correttamente sottolineato dall'Operatore – il problema segnalato dall'Utente il 9 marzo 2025, in sede di GU5, pare essere riconducibile non ad un malfunzionamento della linea, bensì alla lentezza di navigazione. Ad ogni modo, in assenza di documentazione utile a verificare la tipologia di disservizio, non risulta possibile a questo Corecom pronunciarsi sul punto, fermo restando che, qualora egli avesse effettivamente inteso dolersi della lentezza di navigazione in internet, avrebbe dovuto produrre i dovuti elementi di prova (esiti dei Test Nemesys) e chiedere, al più, il recesso da contratto in esenzione costi o, in alternativa, la modifica gratuita dell'offerta sottoscritta, seguendo la procedura disciplinata dalla normativa di riferimento e nei limiti dalla stessa previsti (Del. 244/08/CONS). Alla stregua delle considerazioni che precedono, si ritiene di riconoscere all'Istante l'indennizzo per interruzione completa del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore, ex art. 6 del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla Delibera 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), per il periodo che va dal 22 febbraio 2025 (data indicata, nell'istanza di GU5, come di inizio dell'interruzione dei servizi) fino al 9 marzo 2025 (data in cui l'Utente, sempre in sede di GU5, ha comunicato il ripristino della linea) nell'importo complessivo di € 180,00 così distribuiti: € 90,00 (€ 6 x 15 gg) per il servizio voce ed euro 90,00 (€ 6,00 x 15 gg) per il servizio dati. Non risulta invece possibile accogliere la richiesta di rimborso delle fatture pagate, relative al periodo di interruzione della linea, posto che l'Istante non ha allegato né copia delle stesse né le relative ricevute di pagamento.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 06/05/2025, è tenuta a corrispondere all'Istante l'importo di € 180,00 (centottanta/00) a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi voce e dati, oltre agli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza fino al saldo effettivo. L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 gg dalla data di notifica dello stesso. 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
ROBERTO SAINI