

DETERMINA Fascicolo n. GU14/755340/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX XXXX
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 operatori", 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 XXXXX XXXXX XXXX XXXXX, del 27/05/2025 acquisita con protocollo n. 0131607 del 27/05/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 27 maggio 2025, il sig. XXXX XXXX XXX XXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha contestato a Tim spa -Telecom Italia/Kena Mobile (d'ora in avanti, anche solo TIM od Operatore) i fatti di seguito rappresentati. In data 26 gennaio 2025, subiva l'interruzione dei servizi voce e dati sulla propria utenza fissa (XXXXXXX). Malgrado le diverse segnalazioni, il problema non veniva risolto. Pertanto, il 18 febbraio 2025, richiedeva a TIM la cessazione del contratto ed attivava una nuova linea con Wind Tre. Sulla base di quanto lamentato, l'Istante ha richiesto: l'indennizzo per interruzione della linea voce e dati e dei servizi accessori, dal 26.1.2025 al 18.2.2025, per l'ammontare di € 322; lo storno dei canoni addebitati dal 26.1.2025 alla fine del ciclo di fatturazione; la penale ex art. 1 comma 292, della L. 27.12. 2019 n. 160. Con relazione depositata il 22 luglio 2025, l'Istante ha replicato che: TIM, nell'esprimere le ragioni sottese alla correttezza del proprio operato, ha comunque confermato il ritardato ripristino della linea; in ogni caso, qualora sussistano problematiche tecniche di particolare complessità non causate dall'operatore, quest'ultimo è

tenuto a fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici: l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Nel caso concreto TIM, contravvenendo ai principi generali sull'onere della prova, non ha documentalmente dimostrato di aver assolto il predetto onere nei confronti del cliente né – tantomeno - in questa sede ha dimostrato la complessità dell'intervento, tale da giustificare il disservizio, né, infine, ha sospeso la sua pretesa economica con riferimento al periodo di mancata erogazione del servizio; gli importi addebitati dal 26.1.2025 al 18.2.2025 non sono dovuti, in quanto, in assenza di alcuna controprestazione e/o servizio erogato, tali somme non sono dovute ed andranno rimborsate e/o stornate integralmente, come da orientamento costante di Agcom (si veda, ad esempio, delibera n 38/22/CIR). L'Utente ha concluso la propria replica, insistendo con le richieste avanzate nell'istanza e confidando nell'accoglimento integrale delle stesse, nonché nel rimborso delle spese di procedura, in considerazione dell'assenza di spirito conciliativo e di correttezza contrattuale da parte dell'Operatore.

Con memoria depositata il 10 luglio 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 controdedotto che: il guasto segnalato dall'Utente risulta aperto il 26.01.2025 e, in data 19.2.2025, è stato emesso, su richiesta dello stesso, l'ordinativo di cessazione della linea; dal retrocartellino guasti (il sistema utilizzato da TIM per la gestione delle segnalazioni di disservizio provenienti dai propri utenti), risultano diverse note tecniche che evidenziano come il disservizio lamentato dalla controparte e per la cui risoluzione Tim si è adoperata sin da subito, non possa essere in nessun modo imputato al gestore telefonico, essendo caratterizzato da particolare complessità tecnica. Al riguardo, si evidenzia che le Condizioni Generali di Abbonamento prevedono espressamente una deroga per l'ente gestore dal rispetto di un termine per la riparazione qualora il guasto, come in questo caso, sia di particolare complessità ed il disservizio sia dovuto a ragioni indipendenti dalla volontà di TIM, cui, pertanto, non può essere ascritta alcuna ipotesi di inadempimento né imposto alcun consequenziale obbligo di corrispondere somme a titolo di indennizzo; l'unico obbligo che grava in capo a Tim, in presenza di guasti la cui soluzione si appalesi particolarmente complessa, è quello di provvedere tempestivamente a porre in essere le attività necessarie per il ripristino della linea nel più breve tempo possibile, ma nel rispetto dei necessari tempi tecnici, per lo più non prevedibili, proprio perché legati ad una serie di fattori concomitanti, che prescindono dalla diligenza e dalla perizia del gestore telefonico; non si ravvisano gli estremi per riconoscere la penale ex lege 160/2019; attualmente, l'utente ha un insoluto di € 78,62. TIM ha concluso la memoria, confermando la correttezza del proprio operato e sottolineando che nessuna somma è dovuta all'Utente.

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'interruzione dei servizi dal 26 gennaio 2025 al 18 febbraio 2025, quando, a causa del persistere del disservizio, malgrado gli innumerevoli solleciti, ha richiesto a TIM la cessazione del contratto ed ha attivato la linea con un altro gestore (Wind Tre). L'Operatore, dal canto suo, ha sostenuto che nessuna responsabilità può essergli ascritta in merito, posto che l'interruzione dei servizi lamentata dall'Utente è dipesa da un guasto di particolare complessità, per il quale, le Condizioni Generali di Abbonamento (d'ora in poi, anche solo CGA) prevedono, per l'ente gestore, da un lato, una deroga all'obbligo di osservanza dei termini entro cui effettuare la riparazione; dall'altro, il solo obbligo di porre in essere, tempestivamente, tutte le attività necessarie al ripristino della linea nel più breve tempo possibile. Al riguardo, l'Operatore ha precisato che il rispetto del criterio della tempestività indicato dalle CGA deve essere verificato, tenendo comunque conto dei tempi tecnici necessari alla riparazione, per lo più non prevedibili, in quanto legati ad una serie di fattori concomitanti, che prescindono dalla diligenza e dalla perizia del gestore telefonico. Come è noto, 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). In virtù dei 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. Dalla documentazione versata in atti, si evince quanto di seguito riportato. Innanzitutto, emerge, quale circostanza pacifica (in quanto sostenuta dall'Istante e confermata dalla controparte) che l'interruzione dei servizi si è verificata il 26 gennaio 2025 e si è protratta fino al successivo 18 febbraio, quando l'Utente, dopo i molteplici solleciti rivolti inutilmente a TIM, a fini risolutori, ha cessato il contratto in essere con quest'ultima ed attivato una nuova linea con Wind Tre, previa stipulazione del contratto, in data 8 febbraio 2025. Con i richiamati solleciti, prodotti dall'Istante, quest'ultimo, nel riferire di avere appreso da un tecnico di TIM che il collegamento internet era stato staccato da una squadra di giuntisti per riparare un altro guasto occorso su linea appartenente a terzi e che per ripristinarlo sarebbe stato necessario sostituire il cavo principale, ha lamentato le modalità scorrette dell'operato dei giuntisti e richiesto la pronta risoluzione del problema, pena il recesso dal contratto ed il rimborso delle spese sostenute a causa dell'improvvisa interruzione dei servizi. A sostegno di quanto riferitogli dal tecnico di TIM, egli ha, altresì, prodotto le schermate da cui risultano i contenuti delle chats con lo stesso intercorse su WhatsApp. Dal canto suo, TIM, a propria difesa, si è limitata ad asserire la particolare complicatezza tecnica del guasto e la conformità del proprio operato a quanto dispongono le CGA nelle ipotesi in cui il disservizio sia complesso, sottolineando, in special modo, di essersi adoperata tempestivamente per porre in essere tutte le misure necessarie a risolverlo. Ciò premesso, se, da un lato, può ben dirsi che l'Istante ha correttamente adempiuto gli oneri probatori di spettanza, dall'altro, non può altrettanto sostenersi per TIM. L'Operatore, invero, non ha dato prova né della complessità del guasto né delle misure assunte per ripristinare tempestivamente la linea né, infine, di avere fornito in merito, adeguata informativa all'Utente, rendendolo, in particolare, edotto dell'intervento programmato di manutenzione che avrebbe comportato l'interruzione completa del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile della stessa. La schermata riprodotta in memoria, nella quale vi è un accenno alla complessità del problema e ad alcune iniziative tecniche intraprese, per giurisprudenza costante anche di AGCOM (cfr. ex multis, Delibera AGCOM n. 22/19/CIR; Cassazione civile, Sez. III, 18 febbraio 2020 n. 3996; Sez. II, 24 gennaio 2020 n. 1634), non vale ad escludere la responsabilità dell'Operatore, che le ha generate autonomamente, in ordine ai disservizi dedotti in controversia né – tanto meno - in merito alla mancata informativa all'Utente. In sostanza, TIM non ha dato prova di avere adempiuto correttamente i propri obblighi o di non esservi riuscita per causa a sé non imputabile. 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 26 gennaio 2025 al 18 febbraio 2025, nell'importo complessivo di € 276,00, per il servizio voce (€ 6,00 x 23 gg= € 138,00) e per quello dati (€ 6,00 x 23 gg = € 138,00). Riguardo all'indennizzo per l'interruzione dei servizi accessori, si osserva che, dall'unico documento utile prodotto dall'Istante ovverosia la fattura 16.1.2025, n. XXXX - afferente, peraltro, il periodo antecedente (1.12.2024-31.12.2024) a quello di interruzione della linea - pare di potere desumere che l'unico servizio accessorio ricompreso nell'offerta allora scelta dall'Utente ("TIM CONNECT Premium XDSL") sia quello relativo a "TIMVISION Light". In base al combinato disposto dell'art. 6, comma 4, con l'art. 4, comma 3, del Regolamento da ultimo citato, l'Istante ha diritto all'indennizzo per interruzione di servizio accessorio per l'ammontare di € 57,50. Meritevole di accoglimento risulta altresì la domanda di storno dei canoni addebitati da TIM nell'arco di tempo in esame, posto che, in ossequio al principio ormai consolidato nella giurisprudenza di AGCOM (si veda, ex multis, la delibera 38/22/CIR), il contratto avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici è un contratto di somministrazione a carattere continuativo a prestazioni corrispettive, per cui il diritto a pretendere la controprestazione del pagamento del prezzo da parte dell'utente presuppone la regolare fornitura del servizio, sì che, qualora l'operatore non fornisca la prova della debenza degli importi fatturati, l'utente avrebbe diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso. Con riferimento alla domanda di applicazione della penale ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019, pur essendo suscettibile di accoglimento, per la fatturazione, a carico dell'Utente, nel menzionato periodo di tempo, di costi non esigibili, non risulta obiettivamente possibile procedere in questo senso. L'Istante, invero, non ha allegato le fatture di riferimento, indispensabili a determinare con esattezza l'entità della penale.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/05/2025, è tenuta a : corrispondere € 276,00 (duecentosettantasei/00) ed € 57,50 (cinquantasette/50) a titolo di indennizzo per l'interruzione, rispettivamente, dei servizi voce e dati, e del servizio accessorio; stornare i canoni addebitati nel periodo di interruzione dei servizi (dal 26 gennaio 2025 al 18 febbraio 2025) fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione. TIM è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso alle parti.

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