

DETERMINAFascicolo n. GU14/761761/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX
XXXX XXXXX - 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 XXXX XXXX XXXXX, del 30/06/2025 acquisita con protocollo n. 0162562 del 30/06/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza presentata in data 30 giugno 2025 nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), il sig. XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), titolare di un contratto Tim relativo all'utenza n. XXXXX, contesta i malfunzionamenti che hanno interessato i servizi voce e dati sin dalla loro attivazione (avvenuta il 24 ottobre 2024), segnalati a partire dal 25 ottobre 2024. Il sig. XXXX afferma che tale problematica non è mai stata risolta dall'Operatore nonostante i reclami e l'intervento dei tecnici e contesta l'addebito in fattura del costo per l'intervento tecnico non risolutivo. Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: "1) Uscita dal contratto in totale esenzione costi, con lo storno integrale delle fatture di prossima emissione fino alla chiusura del ciclo di fatturazione; 2) Indennizzo per il malfunzionamento (discontinuità) dei servizi voce e dati, dal 24 ottobre 2024 fino ad oggi per € 1.494,00; 3) Penale ai sensi dell'art. 1, co. 2, della Legge 160/2019". Con nota di replica alla memoria depositata da parte avversa, l'Istante: - evidenzia che Tim non ha provveduto ad allegare alcun

elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito al mancato ripristino ottimale dei servizi; - contesta che il disservizio abbia riguardato semplici “cadute di linea”, trattandosi invece di un vero e proprio continuativo malfunzionamento; - con riferimento alla lavorazione delle segnalazioni, eccepisce che non sono sufficienti per l’operatore le “date di chiusura della segnalazione” per dimostrare di avere risolto il disservizio. Tali date di chiusura sono, infatti, unilateralmente indicate dall’operatore e non dimostrano alcunché, se non che l’operatore a partire da quella data si è disinteressato della problematica segnalata, non premurandosi di accertare che il disservizio segnalato dall’istante sia stato effettivamente risolto. L’operatore, infatti, non permette all’utente in alcuna maniera di contestare la chiusura della segnalazione o di impedire tale chiusura, né tramite call center, né, tantomeno, tramite canale virtuale; - rileva che l’Operatore, ricevuta una segnalazione, avrebbe l’onere di verificare il corretto funzionamento dei servizi, conservare e produrre il rapporto dell’intervento tecnico effettuato, firmato dal tecnico intervenuto, nonché dimostrare, con le prove di traffico, il corretto funzionamento dei servizi; - contesta gli importi addebitati dal 24/10/2024 fino ad oggi in quanto, in assenza di alcuna controprestazione e/o servizio erogato, tali somme non sono dovute ed andranno rimborsate e/o stornate parzialmente; - ribadisce l’illegittimità delle somme fatturate e, conseguentemente, insiste con la richiesta di pagamento degli indennizzi previsti dalla delibera in materia, nonché con l’applicazione della penale di cui all’art. 1 comma 292, della L. 160/2019 in favore dell’istante.

Con memoria ritualmente depositata, l’Operatore: - contesta integralmente le deduzioni avversarie a partire dal periodo di tempo individuato da controparte e dal tipo di disservizio lamentato, affermando che l’utenza oggetto di istanza è stata interessata da meri episodi di cadute di linea e cioè di disconnessione – comunque sempre risolti da parte del Gestore –, che non integrano, con tutta evidenza, ipotesi di malfunzionamento indennizzabili ai sensi dell’Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS; - dichiara che in ragione di tali problematiche, il servizio clienti Tim aveva proposto all’utente “lo Swap Light del modem, da questi tuttavia revocato”; - evidenzia che l’addebito contestato dalla parte istante è legittimo e relativo al servizio “SOS PC ONLINE”, che ha previsto l’intervento a domicilio di un tecnico Tim (“da qui il relativo costo fisso della chiamata”); - sostiene che tale intervento è stato pienamente risolutivo, tanto è vero che dopo il mese di febbraio non risultano esserci più segnalazioni da parte dell’istante. Alla luce di quanto dedotto, Tim conferma la correttezza del proprio operato e contesta integralmente tutte le domande avversarie chiedendone il rigetto integrale.

In linea generale, si osserva che l’istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità 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’all. B alla delibera n. 194/23/CONS, da qui in avanti Regolamento di procedura). Nel merito, le richieste dell’istante meritano un accoglimento parziale, per i motivi che saranno qui di seguito esposti. Preliminarmente, si rileva che, nel corso dell’udienza di discussione svoltasi in data 15 ottobre 2025, l’utente ha dichiarato di rinunciare alla richiesta di cui al punto 1) dell’istanza (“Uscita dal contratto in totale esenzione costi, con lo storno integrale delle fatture di prossima emissione fino alla chiusura del ciclo di fatturazione”), considerata l’intervenuta risoluzione definitiva dei malfunzionamenti nelle more della procedura. Quanto alla richiesta di “indennizzo per malfunzionamenti” l’istruttoria condotta ha consentito di evidenziare: - che il sig. XXXX ha reiteratamente segnalato malfunzionamenti sulla linea XXXXX a partire dal 25 ottobre 2024, fino al 24 febbraio 2025, come è rilevabile dai riscontri inviati dall’Operatore, tramite sms, alle segnalazioni o richieste di assistenza dell’utente; - che da tali riscontri emerge con evidenza una discontinuità dei servizi nei seguenti periodi: dal 25 ottobre al 13 novembre 2024, dal 3 all’11 dicembre 2024, dal 23 dicembre 2024 al 18 gennaio 2025 e dal 20 al 26 febbraio 2025, per complessivi 51 giorni; per contro, la presenza, tra i diversi periodi di malfunzionamento, di intervalli prolungati privi di segnalazioni o richieste di assistenza, induce a ipotizzare il temporaneo superamento delle problematiche in atto; - che dal 26 febbraio 2025 non risultano essere stati inviati ulteriori reclami o richieste di assistenza. L’Operatore nella propria memoria difensiva ha sostenuto che i segnalati malfunzionamenti fossero in realtà meri episodi di cadute di linea, cioè di disconnessione, sempre risolti dal Gestore e pertanto non indennizzabili. Tuttavia, TIM non fornisce alcuna prova di quanto asserito. Come è noto, in base all’art. 3, comma 4 della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi (all’all. A alla Del. 179/03/CSP), gli operatori sono tenuti a garantire i servizi in modo continuativo e senza interruzioni. L’art. 6 del c.d. Regolamento sugli Indennizzi (all. A alla del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.) prevede poi che, qualora la completa interruzione o la discontinua erogazione dei servizi sia imputabile all’operatore, quest’ultimo debba indennizzare l’utente, sulla base dei criteri indicati dalla stessa disposizione. Ora, considerato che nella materia delle telecomunicazioni, grava sull’operatore l’onere di provare l’esatto adempimento dell’obbligazione,

mentre l'utente, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inesattezza dell'adempimento (in generale, sul tema del riparto dell'onere della prova, cfr. Corte di cassazione, sent. 30 ottobre 2001, n. 13533), ne consegue che sussiste la responsabilità del gestore ogni qualvolta, a fronte di un disservizio lamentato dal cliente, il gestore non provi di aver gestito la problematica nei termini contrattualmente previsti, né provi che il disservizio sia dipeso da cause a lui non imputabili (cfr. per tutte delibera Agcom n. 1/11/CIR). Nel caso che ci occupa, TIM non ha fornito documentazione idonea a dimostrare che i lamentati malfunzionamenti fossero alla stessa società non imputabili o riconducibili a episodiche cadute di linea sempre risolte nei termini contrattuali. Pertanto, si ritiene che l'utente abbia diritto ad un congruo indennizzo ai sensi del citato art. 6 del Regolamento sugli Indennizzi, dove è previsto che, in caso "di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio [...] gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento". Considerati i 51 giorni di malfunzionamento come sopra calcolati, e considerati i due servizi interessati dallo stesso malfunzionamento, l'indennizzo complessivo da riconoscere all'utente equivale ad € 306,00 (€ 3,00 x 2 servizi x 51 giorni). Inoltre, vista la discontinuità nella fruizione dei servizi (e non l'impossibilità di fruizione degli stessi per interruzione totale), si ritiene che l'Operatore provveda allo storno/rimborso parziale (50%) dei costi fatturati per i servizi voce e dati nei 51 giorni interessati dai malfunzionamenti. Con riferimento, infine, alla domanda di applicazione della penale di cui all'art. 1, comma 292, L. n. 160/2019, non pare possibile disporre l'accoglimento: l'Istante non ha prodotto tutte le fatture di riferimento e, con esse, gli elementi cognitivi necessari a calcolare con esattezza l'entità della penale eventualmente applicabile.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/06/2025, è tenuta a : 1) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 306,00 (trecentosei/00) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; 2) stornare e/o rimborsare (e in caso di rimborso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo) il 50% degli importi fatturati per i servizi voce e dati nei 51 giorni di malfunzionamento. L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla 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