

DETERMINA Fascicolo n. GU14/783392/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX
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 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 XXXXX XXXXX, del 12/10/2025 acquisita con protocollo n. 0254314 del 12/10/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza presentata in data 12 ottobre 2025, nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), il sig. XXXXX XXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), contesta il mancato funzionamento dei servizi sull'utenza fissa n. XXXXXXXX allo stesso intestata, sin dalla loro attivazione. In particolare, l'Utente precisa quanto segue: "La linea oggetto di reclamo non ha mai funzionato sin dall'attivazione. Dopo mesi di disservizio e numerose chiamate al 187 (15-18 minuti, spesso interrotte), ho proposto io stesso, per uscire dall'impasse, l'attivazione di una nuova linea con TIM al solo scopo di ottenere una connessione funzionante. Nei mesi di luglio e agosto 2025 ho perso una trattativa di affitto con uno studente lavoratore per l'assenza del servizio Internet, riuscendo ad affittare l'immobile solo da settembre dopo aver attivato una nuova linea a mie spese (dal 14 agosto). TIM ha minimizzato la gravità del disservizio e sostenuto erroneamente che la nuova linea fosse una mia scelta. Inoltre, accedendo all'app MyTIM, ho visualizzato dati personali di un altro utente, con possibile violazione GDPR". Nelle note aggiuntive inserite

nel fascicolo documentale al momento del deposito dell'istanza, l'utente, ribadito quanto già esposto nel formulario, precisava che: - sebbene la linea non sia mai entrata in funzione, "il servizio non è stato ripristinato né chiuso amministrativamente a causa di problemi meccanografici interni dichiarati dallo stesso operatore"; - per sopperire alla mancanza del servizio e non interrompere la disponibilità di connessione, l'utente ha richiesto, in piena autonomia e a proprie spese, in data 14 agosto 2025, l'attivazione di una nuova linea TIM (numero d'ordine XXXXXXXXXXXX). Tale scelta è avvenuta per necessità e non costituisce nuova adesione volontaria ("La nuova linea deve quindi intendersi come misura sostitutiva e non come nuova adesione."); - "si richiede la restituzione integrale dei canoni versati per tale linea transitoria"; - rimangono tuttora pendenti alcune fatture contestate relative alla linea XX XXXXXX mai funzionante. Inoltre, TIM non ha mai richiesto la restituzione del modem, che risulta ancora formalmente a carico dell'utente; - il disservizio, iniziato in data 7 luglio 2025, è durato almeno 92 giorni alla data della conciliazione e perdura tuttora, in quanto la linea non è stata ancora chiusa amministrativamente. - TIM ha assegnato la medesima linea/risorsa numerica a due utenze distinte, generando un conflitto anagrafico e tecnico che ha impedito il funzionamento del servizio; - nonostante le ripetute segnalazioni, TIM non ha risolto l'anomalia di rete e di intestazione; - ribadisce la richiesta di indennizzo in misura non inferiore a €10,00 per ciascun giorno di disservizio, da riconoscersi fino alla completa risoluzione del problema, oltre al rimborso dei costi sostenuti per la nuova linea attivata dal 14/08/2025. Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste "€ 920,00 (pari a € 10,00 × 92 giorni di disservizio) ai sensi degli artt. 3 e 4 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, per la mancata attivazione e il malfunzionamento prolungato della linea; € 50,00 a titolo di rimborso spese e tempo perso, ai sensi dell'art. 19 della medesima Delibera; inoltre, chiedo che il Corecom valuti un ulteriore ristoro per la perdita economica dovuta alla mancata locazione dell'immobile nei mesi di luglio e agosto 2025, nonché per le spese sostenute per la nuova linea attivata il 14 agosto 2025 e per la violazione dei dati personali ai sensi dell'art. 82 del Reg. UE 2016/679 (GDPR)". L'istante chiede, inoltre: "che TIM restituisca integralmente tutte le somme pagate dall'utente per la seconda linea attivata come misura sostitutiva non dovuta"; "che TIM sia diffidata a ripristinare definitivamente la linea originaria con corretta intestazione". Con replica alla memoria avversaria, il sig. XXXXX, ribadisce nuovamente tutto quanto già esposto, sottolinea che il rigetto dell'istanza per l'adozione di provvedimento temporaneo non pregiudica la decisione sul merito e aggiorna, come segue, le sue richieste: 1) "Indennizzo ritardo attivazione/disservizio prolungato: 7,50€/giorno dal 02/07/2025 = 1.200€ con tetto massimo 300€ per servizio; 2) Bonus reclamo ignorato: 5,16€ ogni 5gg lavorativi per PEC/solleciti senza riscontro (stimato 50€ su base prove allegati). 3) Bonus gravità anomalia doppia numerazione: 10€/giorno per casi analoghi, da quantificare discrezionalmente. Totale indennizzi richiesti: 300€ (max ritardo) + 50€ (bonus reclamo) + bonus gravità = almeno 350€, 4) con verifica status linea XXXXXXXX e ritiro modem". Si precisa che a chiusura (con esito negativo) dell'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, il sig. XXXXX ha chiesto di verbalizzare la propria proposta transattiva, che prevedeva, oltre a un risarcimento in suo favore di € 920,00, anche lo storno, da parte di TIM delle fatture emesse in relazione alla linea n. X XXXXXXX.

Nella memoria ritualmente depositata, l'Operatore: - eccepisce, preliminarmente, "l'inammissibilità delle domande avversarie ad oggetto il riconoscimento di '...€ 50,00 a titolo di rimborso spese e tempo perso, ai sensi dell'art. 19 della medesima Delibera. Inoltre, chiedo che il Corecom valuti un ulteriore ristoro per la perdita economica dovuta alla mancata locazione dell'immobile nei mesi di luglio e agosto 2025, nonché per le spese sostenute per la nuova linea attivata il 14 agosto 2025 e per la violazione dei dati personali ai sensi dell'art. 82 del Reg. UE 2016/679 (GDPR).’ in quanto le stesse si tipizzano – con piena evidenza – quali domanda di natura risarcitoria non proponibile dinnanzi al Corecom"; - precisa che "in data 2 luglio 25 veniva emesso un ordinativo di un nuovo impianto con contestuale assegnazione della numerazione n. XXXXXXXX, con data di espletamento 8.7.2025 e relativo profilo Tim Wifi Casa Fibra + modem Tim Hub Pro"; - precisa altresì che "l'utenza in oggetto, a causa di un'anomalia di sistema, veniva assegnata anche ad un altro Utente. Tale problematica (...) veniva prontamente presa in carico dal reparto competente Tim, il quale svolgeva ogni più opportuna verifica tecnica al fine di risolvere, nel minor tempo possibile, quanto sopradescritto"; - sottolinea come l'istante avesse depositato un GU5, archiviato dal Corecom in data 7 agosto 2025; - afferma che, in data 9 agosto 2025, "veniva emesso un nuovo ordinativo con contestuale assegnazione della linea n. XXXXXXXX; la predetta linea veniva così attivata in data 18 agosto 2025 con profilo TIM WiFi Casa Fibra + modem TIM HUB Pro, come si evince chiaramente dalla Digital Confirmation versata agli atti"; la nuova utenza garantiva il pieno e regolare utilizzo dei servizi, in favore dell'istante; - rileva come la problematica lamentata dall'istante sia "al più da considerarsi dal 2 luglio 2025 al 14 agosto 2025" e, pertanto, "rigetta integralmente la quantificazione temporale fatta dall'istante nonché l'intera domanda svolta poiché infondata in punto di an e di quantum"; Alla

luce di quanto dedotto ed eccepito, Tim conferma la correttezza del proprio operato nonché della fatturazione e insiste per il rigetto integrale delle domande avversarie.

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). Preliminarmente, va accolta l'eccezione sollevata dall'Operatore in merito all'inammissibilità della richiesta di un "ristoro per la perdita economica dovuta alla mancata locazione dell'immobile nei mesi di luglio e agosto 2025", in quanto la stessa ha evidente natura risarcitoria (in termini di lucro cessante) ed è pertanto esclusa dalle competenze di questo Corecom, ai sensi dell'art. 20 del citato Regolamento di procedura. Va, peraltro, dato atto che l'Istante, nelle proprie repliche, chiarisce che le pretese risarcitorie, benché inserite in istanza, sono da riferire all'eventuale procedura giudiziale successiva all'esito della presente definizione. Parimenti inammissibile è la richiesta di un ristoro per "la violazione dei dati personali ai sensi dell'art. 82 del Reg. UE 2016/679 (GDPR)", atteso che la competenza in materia di "data breach" non rientra tra quelle definite dall'art. 2 del Regolamento di procedura, a mente del quale "è rimessa alla competenza dell'Autorità la risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti e operatori inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi". Alla luce dell'istruttoria condotta le richieste dell'istante possono essere accolte soltanto parzialmente. 1) La richiesta di indennizzo per la mancata attivazione e il malfunzionamento prolungato non risulta meritevole di accoglimento per le motivazioni qui di seguito esposte. Va innanzi tutto precisato che, come emerge dalla documentazione in atti e da quanto dichiarato da entrambe le parti, quanto occorso alla linea intestata al sig. XXXXXX va qualificato come mancata attivazione; nonostante l'intervento del tecnico in data 8 luglio 2025, la linea non veniva, infatti, mai attivata poiché, secondo quanto affermato da TIM, la relativa numerazione veniva contemporaneamente assegnata ad altro utente (circostanza, quest'ultima, nota all'utente almeno dal 30 luglio 2025 come conferma la mail di reclamo inviata in pari data dal sig. XXXXX a TIM). Tale doppia assegnazione determinava la mancata fornitura dei servizi voce e dati richiesti dal sig. XXXXXX. L'utente, preso atto della problematica occorsa, in mancanza di un intervento risolutivo da parte dell'Operatore, chiedeva a TIM l'attivazione di una nuova linea, espletata in data 18 agosto 2025. Considerato che, in base alle Condizioni Generali dell'Offerta Fibra, i tempi di attivazione del servizio sono indicati in 60 giorni dalla richiesta, e che, nel caso di specie, il termine ultimo per l'attivazione sarebbe scaduto il 6 settembre 2025; considerato altresì che il sig. XXXXXX, ha provveduto a richiedere una nuova linea in data 14 agosto 2025, attivata 4 giorni dopo, non è possibile ravvisare una responsabilità dell'Operatore TIM per la mancata o ritardata attivazione dei servizi e, pertanto, non può essere riconosciuto alcun indennizzo alla parte istante ai sensi dell'art. 4, comma 1, del c.d. Regolamento Indennizzi. Quanto al ripristino della linea originaria "con corretta intestazione", si precisa innanzi tutto che tale richiesta non viene più inserita dall'utente nell'elenco aggiornato delle domande presentato in sede di memorie di replica. Ad ogni modo, la stessa non può che essere rigettata atteso che l'istruttoria condotta (nonostante la richiesta di integrazione formulata da questo Ufficio in data 10 febbraio 2026 e volta a verificare lo stato dell'utenza oggetto di istanza; richiesta non riscontrata da TIM) non ha consentito di accertare se la numerazione XXXXXXXX sia stata definitivamente assegnata ad altro utente e, pertanto non più disponibile, o semplicemente cessata. Quanto alla richiesta di rimborso di quanto corrisposto per il pagamento dei servizi sulla linea n. XXXXXXXX, attivata nell'agosto 2025, si osserva quanto segue. Dall'istruttoria condotta è possibile affermare che l'istante ha fruito dei servizi sulla linea n. XXXXXXXX considerato che gli stessi, in assenza di comunicazioni in senso contrario o di reclami/segnalazioni, risultavano - almeno sino alla data di presentazione dell'istanza - regolarmente funzionanti. Pertanto, l'utente è tenuto a corrisponderne il prezzo. Per contro, nulla è dovuto dal sig. XXXXX in relazione all'utenza oggetto di istanza (n. X XXXXXXX), mai attivata e mai utilizzata dall'utente. Ne deriva che tutti gli importi per la stessa fatturati dovranno essere stornati e/o rimborsati, fino alla definitiva chiusura del ciclo di fatturazione. Quanto alla richiesta di indennizzo da mancata risposta a reclamo, la stessa può essere accolta. Mentre è in atti il reclamo del 30 luglio 2025, con cui l'istante chiedeva la risoluzione del disservizio "entro e non oltre 7 giorni", con il "ripristino del corretto funzionamento della linea ADSL" e "l'univoca assegnazione del numero", non vi è prova di alcun riscontro da parte di TIM, almeno sino alla data dell'udienza di conciliazione, che, come indicato dalla Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, può essere considerata la prima occasione in cui l'utente ha avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul suo specifico caso. Ne consegue che

l'Istante avrà diritto ad un congruo indennizzo da calcolare moltiplicando il parametro giornaliero di € 2,50, previsto dall'art. 12, comma 1, del citato Regolamento Indennizzi, per i 39 giorni compresi tra il 30 luglio 2025 e il 7 ottobre 2025 (data dell'udienza di conciliazione), già dedotti i 30 giorni previsti per la risposta dalla Del. n. 255/24/CONS, per complessivi € 97,50. Quanto alla richiesta di riconoscimento di un "Bonus gravità anomalia doppia numerazione", la stessa può essere interpretata come domanda di un ristoro per la contemporanea fatturazione delle due utenze n. X XXXXXXX e n. X XXXXXXX. Così intesa, la richiesta può essere accolta in quanto, nonostante la mancata attivazione con numerazione X XXXXXXX, Tim ha emesso illegittimamente fatture in relazione alla stessa, per servizi mai forniti né fruiti dall'utente. È dunque possibile riconoscere in favore dell'utente la penale prevista dall'art. 1, comma 292, della L. 160/19, nella misura di € 100,00. Si rigetta, infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura in quanto non risultano in atti spese documentate e la procedura è stata interamente gestita, gratuitamente, tramite piattaforma Conciliaweb.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/10/2025, è tenuta a :
1) stornare e/o rimborsare eventuali fatture emesse in relazione all'utenza n. X XXXXXXX, mai attivata (in caso di rimborso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo), fino alla completa cessazione del ciclo di fatturazione; 2) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 97,50 (euro novantasette/50) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo, quale indennizzo da ritardo nel riscontro a reclamo; 3) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 100,00 (euro cento/00) a titolo di penale riconosciuta ai sensi dell'art. 1, comma 292, L. 160/19. TIM è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla data di 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