

DETERMINA Fascicolo n. GU14/786700/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA 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 XXX, del 26/10/2025 acquisita con protocollo n. 0269988 del 26/10/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 26 ottobre 2025, il sig. XXXX XXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha lamentato il non funzionamento del servizio dati per 19 giorni (dal 29 giugno al 17 luglio 2025), con grossi disagi sul piano sia lavorativo sia personale, essendo le relative attività quotidiane collegate al predetto servizio. In base a quanto lamentato, l'Utente ha richiesto il rimborso/indennizzo di € 300,00 (trecento) per ogni giorno di disservizio, per un totale di € 5.700,00. Con relazione depositata il 24 gennaio 2026, quindi, al di là dei termini regolamentari, l'Istante ha replicato alla memoria dell'operatore telefonico, sottolineando la non attendibilità del tabulato dei consumi, dallo stesso prodotto. L'assenza di connessione ad internet, secondo l'istante, gli avrebbe causato un danno patrimoniale per l'impossibilità di partecipare all'asta del 2 luglio 2025 per la compravendita di un'immobile di interesse, che, se acquistato, avrebbe prodotto una rendita di circa 8.000,00 (ottomila) euro all'anno od un guadagno di oltre centomila euro, in caso di vendita.

Con memoria depositata l'11 dicembre 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 spa – Telecom Italia, Kena mobile (d'ora in poi, anche solo Tim od Operatore), ha sostenuto che, a sostegno della ricostruzione dei fatti, l'istante ha fornito soltanto la copia di due mail, delle quali non vi è alcuna prova di avvenuta ricezione. A seguito di verifiche interne svolte dal reparto competente e delle analisi condotte sui tabulati telefonici, è emersa la presenza di un mero malfunzionamento riguardante soltanto la navigazione dati, non anche della linea voce, per una breve durata (17 gg), rispetto al quale, il CS, in ottica di caring, ha riconosciuto all'istante un rinnovo omaggio del valore di € 5,99. Al di là del breve episodio di malfunzionamento, la linea è sempre stata pienamente funzionante. In ragione di tali evidenze, la quantificazione economica fatta dall'istante si appalesa oltremodo esorbitante e sproporzionata e i fatti che costituiscono il fondamento delle pretese dell'istante non sono stati provati. Nel confermare la correttezza del proprio operato, Tim ha insistito per il rigetto integrale di tutte le domande avversarie, poiché infondate, in fatto ed in diritto, e comunque non provate.

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 poter accogliere l'istanza soltanto in parte, nei limiti e per le ragioni di seguito esposti. Nella fattispecie in esame, l'Istante ha lamentato l'interruzione della linea dati, dal 29 giugno al 17 luglio 2025, con pesanti ripercussioni nella propria sfera personale, sia lavorativa che privata. Tim, dal canto suo, ha controbattuto che, da verifiche effettuate, è emersa la presenza di un mero malfunzionamento riguardante soltanto la navigazione dati, non anche della linea voce, per una durata complessiva di 17 giorni. Dalla documentazione versata in atti si evince quanto di seguito riportato. Con i reclami del 6 e del 18 luglio 2025, l'Utente ha richiesto l'indennizzo per l'assenza di collegamento ad internet sulla linea mobile n. XXXXXXXXXX, per il periodo dal 29 giugno al 17 luglio (19 gg). Tim, con annotazione depositata al fascicolo del procedimento di conciliazione (UG/766735/2025), in data 13 ottobre 2025, nel confermare l'episodio di "interruzione" della navigazione dati dal 29 giugno al 17 luglio, ha riferito che, per sopperire al consequenziale disagio causato all'Utente, gli è stato riconosciuto, a seguito del reclamo, un rinnovo dell'offerta in omaggio, pari ad € 5,99, e proposta l'erogazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio, di cui all'art. 6, comma 2, del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla Delibera n. 73/11/CONS), per l'importo (arrotondato) di € 60,00. Con la memoria difensiva, l'Operatore ha poi ribadito che, a seguito di verifiche interne svolte dal reparto competente anche sui tabulati telefonici, è emersa la presenza di un mero malfunzionamento della sola linea dati, per una durata complessiva di 17 giorni. Svolte le necessarie premesse in linea 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 e che, in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica, trova applicazione il principio secondo cui spetta al debitore, cui sia stato addebitato l'inadempimento o l'inesatto adempimento, provare il fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto esatto adempimento o dall'impossibilità sopravvenuta della prestazione a sé non imputabile, dovendo il creditore per converso limitarsi a dedurre la fonte del suo diritto e l'inadempimento o la non correttezza di quest'ultimo. Ciò posto, si osserva che, Tim ha riconosciuto il disservizio lamentato per lo stesso periodo indicato nell'istanza, sia pure nella fattispecie del malfunzionamento, proponendo, a seguito del reiterato reclamo, la corresponsione dell'indennizzo previsto dall'art. 6, comma 2, del Regolamento indennizzi. Come sopra riferito, Tim, al fine di dimostrare che il disservizio lamentato dall'Utente, in realtà, si è concretato – diversamente da quanto dallo stesso sostenuto - in un episodio di malfunzionamento, non di interruzione, del servizio dati, ha prodotto dei tabulati telefonici. Tuttavia, essi non paiono costituire una valida prova dell'adempimento dei propri obblighi. Invero, gli elenchi riportano traffico voce e dati in giorni che, per la quasi totalità, non sono interessati dal disservizio e, con riferimento alla linea dati, attestano che, il 29 ed il 30 giugno 2026 (gli unici inclusi nel periodo anzidetto), essa era "N/D" ovvero sia – presumibilmente - non disponibile. Degli altri giorni interessati dal disservizio, non vi è menzione. Alla stregua delle circostanze evidenziate, non può certo affermarsi che l'Operatore sia riuscito a dimostrare che il disservizio si sia concretato in un "mero malfunzionamento" della linea dati. A ristoro del disagio patito in conseguenza del disservizio, l'Istante ha richiesto la somma di € 300,00 per ogni giorno di interruzione della linea dati, per un totale di € 5.700,00, a titolo di risarcimento del danno subito, posto che l'impossibilità di fruire del collegamento ad internet non gli avrebbe consentito di partecipare alla vendita all'asta di un immobile, causandogli un pregiudizio patrimoniale consistente nel mancato guadagno che sarebbe potuto derivare dalla rivendita o dalla rendita dello stesso. Va al riguardo precisato che, in osservanza delle Linee guida approvate dall'AGCOM con Delibera n. 276/13/CONS dell'11.4.2013, la domanda di risarcimento del danno proposta dall'Istante ben può convertirsi in richiesta di indennizzo per l'interruzione del servizio di cui all'art. 6, comma 1, del cit. Regolamento indennizzi, che, alla

stregua delle argomentazioni ut supra, si ritiene di poter riconoscere nell'importo di € 114,00 così determinato: € 6,00 x 19 gg (dal 29 giugno al 17 luglio).

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/10/2025, è tenuta a Per le motivazioni di cui in premessa, in parziale accoglimento della richiesta di controparte, Tim è tenuta a corrispondere all'Istante l'importo di € 114,00 (centoquattordici/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio dati per motivi tecnici imputabili all'operatore, oltre agli interessi legali maturati dalla domanda fino al saldo effettivo. L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 gg dalla data di relativa notifica.

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