

DELIBERA 022/2025/CRL/UD del 23/09/2025
P. Sxxx xxxx SOCIETA' BENEFIT / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA
MOBILE)
(GU14/741827/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 23/09/2025;

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 *“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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di P. Sxxx xxx SOCIETA' BENEFIT del 20/03/2025 acquisita con protocollo n. 0071596 del 20/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente lamentava: "ESEGUITO CONTRATTO TIM BUSINESS IN DATA 20/11/2024 PER NUMERO 2 LINEE 0xxxxxxxxx E 0xxxxxxxxx, AD OGGI LE LINEE NON SONO FUNZIONANTI. INVIIATO RECLAMO AL CALL CENTER DELLA SOCIETA' TIM IN DATA 12/12/2024 NUMERO DI SEGNALAZIONE 1+65WAD+412". Premesso quanto sopra, l'istante richiedeva: "ATTIVAZIONE DELLE LINEE IMMEDIATA, INDENNIZZO DELIBERA 347/18/cons" per € 5000,00.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva con memoria di parte l'Operatore TIM il quale in via preliminare eccepiva: "In primo luogo, giova sottolineare che entrambe le utenze oggetto della controversia (n. 0xxxxxxxxx e n. 0xxxxxxxxx) risultano attive. Ne consegue che, con riferimento alla domanda volta a ottenere l'attivazione del servizio, l'Operatore ha già adempiuto, con conseguente sopravvenuta carenza di interesse della parte istante rispetto a tale richiesta. Con riferimento, invece, alla richiesta di corresponsione di indennizzo, si rileva in via preliminare che, come già eccepito nel paragrafo precedente, l'ammontare richiesto risulta evidentemente eccessivo rispetto a quanto previsto dalla normativa regolatoria di riferimento e, pertanto, la pretesa avanzata dall'istante si configura, nella sostanza, come una domanda di risarcimento del danno. Tale qualificazione rende inapplicabile la competenza del Corecom. In ogni caso, anche a voler ricondurre la richiesta entro l'alveo della disciplina regolatoria, si deve osservare che non sussistono, nel caso di specie, i presupposti per l'applicazione di alcun indennizzo. Infatti, il disservizio lamentato dall'istante non può essere imputato a responsabilità dell'Operatore, atteso che l'interruzione del servizio e la mancata tempestiva attivazione delle linee sono state causate da fattori esterni e da circostanze tecniche non imputabili a TIM. Più precisamente, la richiesta di rientro da parte dell'istante ha avuto ad oggetto due numerazioni (0xxxxxxxxx e 0xxxxxxxxx) precedentemente attestate su rete di altro operatore (Vodafone), per le quali era prevista la migrazione in TIM su impianto FTTC binumero. Tuttavia, a causa di un errore di tipizzazione originario nel sistema, l'ordine generato ha previsto il rientro e l'attivazione della sola numerazione principale (0xxxxxxxxx), mentre il numero aggiuntivo (0xxxxxxxxx) non è stato correttamente instradato e, dunque, non è migrato. A ciò si aggiunga che, come risulta dagli atti e dalle comunicazioni intercorse con l'OA, l'operatore cedente ha cessato l'intero pacchetto VOIP originario, comprendente entrambe le numerazioni, prima che l'operatore subentrante (TIM) potesse completare correttamente la migrazione. Tale condotta dell'operatore cedente ha di fatto interrotto il collegamento in essere, determinando la

disattivazione anticipata del numero 0xxxxxxxxx senza che TIM potesse tecnicamente completarne l'attivazione. La situazione è stata successivamente aggravata dalla circostanza – sopravvenuta e indipendente dalla volontà dell'Operatore – della saturazione della rete FTTC presso l'indirizzo del cliente, che ha reso impossibile l'immediata attivazione della seconda linea, nonostante le sollecitazioni inoltrate al gestore di rete. Tali evidenze sono state 4 comunicate dall'Operatore al cliente come testimoniato dalla lettera depositata dalla stessa parte istante. È opportuno inoltre sottolineare che TIM, ha tempestivamente proposto al cliente una soluzione tecnica alternativa, ovvero la conversione del servizio su rete FWA (Fixed Wireless Access), attivabile in tempi brevi, che tuttavia è stata espressamente rifiutata dal cliente, il quale ha dichiarato di non ritenere adeguata tale soluzione rispetto alle proprie esigenze di connettività. In tale contesto, risulta evidente come non sussistano i presupposti per configurare una responsabilità in capo all'Operatore, né sotto il profilo contrattuale né sotto quello regolatorio. L'assenza di una condotta omissiva da parte di TIM esclude radicalmente la fondatezza della domanda indennitaria". Insisteva per il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e, in ogni caso, non provata.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Preliminariamente va specificato che agli atti vi è un riscontro di tim ad una segnalazione dell'12 dicembre 2024 mentre, nel corso del procedimento GU5 il gestore dichiara, e l'istante non contesta, "riceviamo il riscontro dal settore competente il quale comunica che la linea oggetto di Gu5 è attiva dal 11/12/2024 con contratto Rtg. In data 12/02 e 18/02 sono stati emessi 2 ordini di conversione linea che sono andati in annullamento. Sono in corso le opportune verifiche da parte del settore competente. Seguiranno aggiornamenti". Non solo. È proprio l'utente a depositare il riscontro di TIM del 22.1.2025, cui non sono seguiti reclami di controdeduzioni, che la linea voce sarebbe stata regolarmente attivata in data 11.12.2024 mentre per quella "dati" non ci sarebbe stata disponibilità di Fibra ma solo di ADSL. Tanto premesso, nel merito, si tratterà solo della linea dati. E così, in ordine alla lamentata mancata attivazione della linea dati in occasione della migrazione dell'utenza si deve evidenziare che la società TIM S.p.A. ha portato a termine l'attivazione del servizio solo ad aprile del 2025 giusta dichiarazione del delegato dell'istante e da fatturazione di aprile in atti. Ergo, la richiesta dell'istante di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi può ritenersi accoglibile, con riferimento alla sola linea "dati" atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 12 dicembre 2024 (dies a quo, coincidente con l'apertura della segnalazione) alla metà di aprile del 2025 (data scelta in via equitativa dal momento che alcuna delle parti ha indicato un preciso dies ad quem ed è in atti la fattura dal 1 aprile 2025) per il numero complessivo di 130 giorni. Tuttavia, allo scrivente Organo preme evidenziare altresì che nel caso di specie, al contrario di quanto argomentato dalla parte istante, non si applica l'art. 4, bensì – essendo il contestato disservizio verificatosi in occasione di una migrazione di utenza tra

due operatori – soccorre il combinato disposto degli artt. 7 e 6 commi 1 All. A Del. 347/18/CONS a mente dei quali: “In caso di ritardo nell’espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l’operatore responsabile è tenuto a corrispondere l’indennizzo in misura pari a 1,50 euro per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all’articolo 6” e “In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d’interruzione” e 13, comma 3. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell’istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente per il servizio da computarsi in base ai parametri sopra riportati. Tanto premesso, ai sensi del combinato disposto degli articoli 6 e 7, commi 1, e 13, comma 3, è dovuto un indennizzo pari ad euro 6,00 pro die, per il servizio dati per un totale di 130 giorni. L’importo ottenuto, andrà raddoppiato ai sensi dell’art. 13, comma 3, per un indennizzo totale pari ad € 1560,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

**DELIBERA
Articolo 1**

1. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all’utente l’importo di € 1560,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza e fino al soddisfo.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell’Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

La Segretaria generale

Dott.ssa Giosy Pierpaola Tomasello

f.to

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza