

DELIBERA 032/2025/CRL/UD del 31/10/2025
M. Pxxx / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/750799/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 31/10/2025;

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 M. Pxxx del 06/05/2025 acquisita con protocollo n. 0112152 del 06/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente lamenta: "La sottoscritta M. Pxxx vedova di Pasquale Tateo (allego certificato di morte), in qualità di erede, inoltra la presente istanza e di seguito fornisce le informazioni utili a comprendere il problema. In data 07.12.2023 è stato contattato il 187 segnalando che l'utenza 0xxxxxxx risultava "isolata". Il successivo intervento del tecnico della Tim non riusciva a risolvere il disservizio. Il problema che ha indotto all'isolamento dell'utenza veniva identificato dal tecnico nella "rottura del filo di rame che dirama dall'armadio interno al palazzo". Il permanere del disservizio nei mesi a seguire, praticamente con cadenza settimanale (invito a verificare i vari tickets aperti presso l'operatore telefonico) è stato segnalato, sempre tramite 187. Molteplici, nel periodo, sono stati anche gli interventi dei tecnici (cortesi e professionali) della Tim. Nonostante l'impossibilità ad utilizzare l'utenza dal 07.12.2023, la bolletta telefonica è stata pagata con regolarità fino al mese di aprile 2024 compreso. Successivamente, a mezzo PEC, è stata comunicata la sospensione del pagamento e contestuale richiesta del risarcimento di tutti i danni subiti fino a ripristino del servizio (a TIM ed AGCOM). Il permanere del disservizio nei mesi a seguire è stato segnalato sempre a mezzo PEC sia a TIM che ad AGCOM (Prot. TIM 9-764591887604). Recentemente, contattato il 187 per avere novità sulla situazione della pratica, si è appreso che l'utenza in questione risulta addirittura "cessata il 6 dicembre 2024 per morosità". Rimarco che risiedo all'interno dell'abitazione ho 84 anni e sono sofferente di varie patologie, anche cardiache. Già nel periodo in questione ho avuto necessità di essere soccorsa per dei malori e solo la fortuita presenza di una persona, in quel momento presente, ha scongiurato il peggio. L'impossibilità di usufruire dell'utenza telefonica mi pregiudica la possibilità di chiedere soccorso e di avere contatti relegandomi in uno stato di isolamento". Premesso quanto sopra, l'utente richiede: "Il ripristino immediato del servizio. La sospensione del pagamento delle fatture fino a ripristino del servizio. Il risarcimento di tutti i danni subiti e fino a ripristino del servizio, in quanto la proposta "per spirito conciliativo" di TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) di euro 500 e la rinuncia alla numerazione dell'utenza oggetto della questione non le ritengo soddisfattive per il disagio subito e subendo. Chiedo inoltre che si tenga sempre in considerazione quanto sancito con PROVVEDIMENTO TEMPORANEO n. GU5/732780/2025 del 20/02/2025"

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva si costituisce l'Operatore il quale si limitava ad eccepire l'inammissibilità e improcedibilità dell'istanza in quanto l'istante, che non avrebbe

effettuato il subentro nella titolarità della numerazione, sarebbe carente di legittimazione attiva. Concludeva, pertanto, chiedendo il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Si ritiene di non accogliere l'eccezione del gestore in merito all'assunta carenza di legittimazione dell'istante, dal momento che la sua qualità di erede si evince dalla dichiarazione sostitutiva di notorietà. Non solo. L'istante, vedova del titolare della linea dal lontano 10.6.2021, da quella data utilizza e corrisponde il canone al gestore senza alcuna contestazione del gestore e/o istanza di subentro questo a riprova che non possono non riconoscersi diritti e tutele all' "effettivo utilizzatore" di una linea telefonica anche se non è l'intestatario del contratto. Sempre in via preliminare, in punto di rito, si osserva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Non sono ammesse le richieste di risarcimento danni e quelle dirette ad ottenere un "facere" dal gestore. Nel merito, la domanda si concretizza in una richiesta di indennizzo per malfunzionamento della linea che si è tradotta in una completa interruzione della linea per motivi tecnici, ex art. 6, comma 1, Del. 347/18/CONS, ed è fondata. Dalle dichiarazioni dell'istante, non contestate dal gestore in alcuna sede, è emerso che la prima segnalazione è del 7.12.2023 e che la linea è stata effettivamente riattivata in data 3.6.2025, giusta dichiarazione del gestore in sede di GU5 non contestata dall'istante. Pertanto, il caso di specie configura, solo per il periodo sopra richiamato, un'ipotesi di disservizio prevista ex art. 6 comma 1 ex All. A Del. 347/18/Cons a mente del quale: "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". A fronte di ciò il gestore non ha offerto idonea confutazione non avendo dimostrato di aver posto in essere tutte le attività tecniche possibili alla risoluzione del problema. Ed invero, nel caso di specie è possibile richiamare l'orientamento dell'Autorità in forza del quale "Sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto" (Agcom Delibera n. 3/10/CIR); proprio in tale ottica: "Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218

c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori”. Nel caso in esame, si evidenzia quindi una responsabilità in capo all'operatore, con conseguente diritto dell'utente all'indennizzo previsto. Poste tali premesse, l'indennizzo sarà dovuto per il periodo sopra evidenziato, per un totale di 542 giorni, detratti i 2 giorni previsti dalla carta dei Servizi per la tempestiva risoluzione del guasto, così per € 6,00, per un totale di € 3252,00. Si dispone altresì il rimborso dei canoni, laddove pagati, per i periodi oggetto di isolamento della linea. Nessun'altra richiesta istante, come anticipato, merita accoglimento.

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 la somma di € 3252,00, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, nonché a stornare/rimborsare le somme contabilizzate nel periodo oggetto di isolamento individuato.

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