

DELIBERA N. 34/25

**[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/743586/2025)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 04/09/2025;

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;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 28/03/2025 acquisita con protocollo n. 0080876 del 28/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante deduce, con riferimento all’utenza per la rete fissa personale n. [REDACTED] attiva con l’operatore, di aver subito molteplici disagi a causa dell’assenza della linea internet. Richiede l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo 02.12.2024 oltre l’indennizzo per il malfunzionamento linea in pari data. Quantifica la richiesta in € 800,00. Il cliente, in riscontro alle note scritte di Tim, rileva che TIM ammette di non aver

mai evaso il reclamo del 2.12.24 (di cui deposita le ricevute di accettazione e consegna), pertanto insiste nella richiesta di indennizzo da mancato riscontro al reclamo. Inoltre, non avendo mai riscontrato il reclamo, non ha mai effettuato l'intervento di ripristino richiesto, che l'utente ritiene avvenuto autonomamente nel tempo forse in seguito ai ciclici aggiornamenti dell'operatore. Evidenzia che il riscontro allegato riguarda tutt'altro reclamo ed è inconferente con la presente procedura, inoltre è una semplice presa in carico del reclamo, ma non un riscontro effettivo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore in via preliminare eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione, considerata l'improcedibilità di eventuali richieste eccedenti la domanda trattata dinanzi al CORECOM, in quanto per le stesse non risulterebbe comunque assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Chiede, quindi, all'Autorità di verificare la coincidenza di quanto richiesto in questa sede dall'istante con le pretese oggetto della conciliazione. Osserva che parte istante è titolare di un contratto fibra contraddistinto dal numero [REDACTED] e che dalla consultazione dei dati presenti su retro-cartellino, non risultano segnalazioni di disservizio del 2.12.2024. L'ultima segnalazione presente in archivio risale all'agosto 2024 e non è oggetto del presente procedimento (cfr.all.2 retro cartellino). Deduce che la pec del 2.01.2025 inoltrata da parte istante, è stata riscontrata dalla convenuta società in data 28.02.2025, allegando il riscontro. Rammenta che le segnalazioni aperte su retro-cartellino sono l'unico sistema che la società utilizza per registrare tutte le segnalazioni di disservizi tecnici e gli interventi correlati alle rispettive segnalazioni. Rileva che è condizione imprescindibile, in presenza di un disservizio, effettuare la segnalazione alla società utilizzando i canali che la stessa mette a disposizione dei propri clienti. Richiama, quindi, sia quanto stabilito dalle CGA Articolo 14 - Segnalazioni guasti – Riparazioni 14.1 – "TIM fornisce, attraverso il Servizio Clienti 187, un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 7 giorni su 7". 14.2 – "TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o dei Servizi non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione"; sia quanto stabilito dall'art. 8 della Delibera 179/03/CSP comma 1 "Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono; pertanto, a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191." comma 3 "Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1". Non risultando, inoltre, pervenuto alcun provvedimento cautelare GU5 per la segnalazione de quo o per il prolungarsi del disservizio così come lamentato da parte istante, né risultando allegati al presente procedimento documenti atti a comprovare quanto asserito, ritiene che l'istanza non meriti accoglimento così come ogni richiesta indennitaria avanzata.

3. Motivazione della decisione

In primo luogo, nell'esaminare l'istanza, in ragione della preliminare eccezione di inammissibilità ed improcedibilità sollevata dall'operatore, si legge: "reclamo: Spett.le Società, in qualità di Vostro cliente per la rete fissa personale (n. [REDACTED] c.f. [REDACTED]), rappresento che stamattina la linea internet è assente, creandomi molteplici disagi. Pertanto, con la presente formalmente chiedo, L'IMMEDIATA RISOLUZIONE DELLA PROBLEMATIC. Corre l'obbligo di avvertire che in caso di mancato o inesatto riscontro, saranno adite le opportune sedi di giustizia. Cordiali saluti. [REDACTED]. - Richieste: indennizzo mancata risposta al reclamo + indennizzo per malfunzionamento linea - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 800.00 - Disservizi segnalati: 1. [REDACTED] Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 02/12/2024, Data riscontro: Non risolto) 2. [REDACTED] Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 02/12/2024, Data risoluzione: Non risolto)" Tim in particolare rileva che le richieste avanzate nel formulario GU14 non sarebbero coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione, discendendone l'improcedibilità di tutte quelle richieste eccedenti la domanda trattata originariamente in sede di Conciliazione dinanzi al CORECOM, in quanto non risulterebbe assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Invero, le contestazioni formulate nell'istanza appaiono tali da poter ingenerare confusione sotto tale profilo, in quanto l'utente riporta "rappresento che stamattina la linea internet è assente, creandomi molteplici disagi..." ed è evidente che trattasi di una descrizione dei fatti che, ingenerando un dubbio sulla datazione del disservizio (la locuzione avverbiale "stamattina" viene utilizzata tanto nel formulario della Conciliazione quanto in quello della Definizione), è destinata a pregiudicare la verifica delle tempistiche, delle circostanze e dei conseguenti inadempimenti lamentati, risultando affetta da genericità. Già sotto tale profilo, e sulla scorta di quanto previsto dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, ai sensi degli artt. 14 e 6, l'istanza dovrebbe ritenersi meritevole di rigetto, assorbendo ogni altra questione. Ciò nondimeno, pure a voler esaminare la questione nel suo complesso deve ritenersi che le domande dell'istante non possono trovare accoglimento. Nella disamina dell'istanza, non può tacersi una certa difficoltà di valutazione delle argomentazioni esposte in ragione della sostanziale carenza di elementi probanti. Quanto al disservizio dedotto dall'utente e riconducibile al reclamo del 2.12.2024 (si provato con l'esibizione della pec e le relative ricevute), non sussiste alcuna specifica sulla durata dello stesso, che appare risolto nella medesima giornata. Difatti l'utente non lamenta disservizi per una durata temporale più estesa, facendo riferimento alla sola giornata del 2.12.2024; e chiede un indennizzo senza allegare alcunché a comprova dei disagi patiti o di eventuali danni subiti. Chiede inoltre un indennizzo per la mancata risposta al reclamo. Pertanto, tenuto conto della documentazione a corredo della presente istanza e alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, agli atti risulta che l'istante, con PEC in data 2.12.2024, ha presentato un reclamo con il quale lamentava il disservizio (disfunzionamento linea internet) in pari data. L'operatore esibisce il riscontro ad un reclamo diverso e pervenuto in altra data, e deduce che l'utente non avrebbe utilizzato i canali messi a disposizione di TIM per i reclami, non risultando infatti lacuna formale segnalazione dal retro-cartellino. Le

argomentazioni dell'operatore non appaiono conferenti, in quanto - da un lato - non ha provveduto ad allegare idonea documentazione atta a provare il riscontro al suddetto reclamo, e - dall'altro - non appare convincente la tesi secondo cui l'utente avrebbe potuto esclusivamente utilizzare i canali messi a disposizione da TIM per il reclamo, posto che l'istante ha documentato con apposita pec e relative ricevute la formulazione dello stesso. Ciò nonostante va osservato quanto segue. Dagli atti, si ribadisce, emerge che la disfunzione riguarda la sola giornata del 2.12.2024: né l'utente richiede né documenta disfunzioni per i giorni successivi. Il che fa lecitamente ritenere che il guasto sia stato risolto nella medesima giornata. E non possiede pregio, sul punto, l'argomentazione dell'istante secondo la quale la mancata risposta al reclamo equivarrebbe a dire che TIM non abbia mai effettuato l'intervento di ripristino richiesto, riconducibile invece ai ciclici aggiornamenti dell'operatore (e, quindi, avvenuto in maniera autonoma rispetto alle iniziative specifiche dell'operatore). Ciò che evidentemente rileva, a questo punto sia ai fini del reclamo che dell'indennizzo, è che il guasto lamentato sia stato prontamente risolto; e da quanto emerso, risulta risolto nella medesima giornata. Pertanto, in relazione alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la domanda non viene accolta per i seguenti motivi: l'istante ha trasmesso un reclamo per un disservizio avvenuto in data 2.12.2024 che risulta essere stato prontamente risolto (nel medesimo giorno); il che equivale a dire che, pur in assenza di riscontro al reclamo, l'operatore lo abbia preso in carico, e anche risolto in tempi brevissimi. In ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie del caso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti. In conclusione, deve osservarsi che la doglianza per mancata risposta al reclamo possa essere ritenuta soddisfatta e assorbita dall'accoglimento della richiesta, sostanziata con l'immediata soluzione del guasto. La delibera del Corecom, in particolare la delibera n. 12/2024 della Toscana, stabilisce che l'operatore è tenuto a rispondere al reclamo entro un termine stabilito nel contratto, che non può superare i 45 giorni dal ricevimento della richiesta. La risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta. Nel caso di specie, il disagio oggetto di reclamo è stato risolto nella medesima giornata (ovvero ampiamente nei citati termini temporali). Quindi non può accogliersi la richiesta di indennizzo da mancata risposta al reclamo, in quanto ciò che a tal fine rileva in maniera preminente è che il guasto lamentato sia stato immediatamente risolto. Quanto all'indennizzo per il malf funzionamento della linea, l'istante lamenta genericamente di aver subito disagi dal guasto. Ma non documenta quali disagi, né tantomeno un effettivo danno subito. Posto oltretutto che la disfunzione risulta risolta nella medesima giornata (il che potrebbe essere avvenuto anche in termini brevissimi, visto che l'utente non riferisce nulla sulla durata), potrebbe essere stata del tutto temporanea (e l'allegazione di prove a sostegno dell'istanza avrebbe dovuto essere fornita dall'utente, manchevole sotto tale profilo). All'uopo, deve richiamarsi il costante orientamento dell'Agcom (ex multis delibera 70/12CIR) per cui: "la domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio su di lui incombente". Nel caso di specie, non può ritenersi che

l'istante abbia adempiuto al suddetto onere, difatti agli atti del presente procedimento, non risulta l'indicazione analitica delle tempistiche de disservizio né del disagio o dei danni conseguenti. Pertanto, non si è nelle condizioni di poter accertare la richiesta dell'istante che deve essere rigettata in considerazione della sua indeterminatezza (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR).

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Co.re.com Campania per quanto sopra esposto, rigetta l'istanza del sig. [REDACTED] del 28/03/2025.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
F.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
F.to Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
F.to Dott.ssa Vincenza Vassallo