

**DELIBERA N. 15/2026**

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/789863/2025)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 21/04/2026;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 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, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 07/11/2025 acquisita con protocollo n. 0285311 del 07/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla linea fissa di tipo privato XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 19 aprile 2025 rilevava una interruzione dei servizi voce e dati sulla propria linea fissa;
  - b) contattava immediatamente il servizio clienti TIM al numero 187 per segnalare il disservizio, ricevendo rassicurazioni circa una risoluzione nel più breve tempo possibile;
  - c) nei giorni successivi, stante il perdurare del malfunzionamento, contattava nuovamente il 187 per sollecitare l'intervento tecnico, senza tuttavia ottenere alcun riscontro concreto;
  - d) il 30 aprile 2025, grazie ad un intervento tecnico, i servizi venivano ripristinati;
  - e) il 2 maggio 2025 inviava formale reclamo tramite PEC, chiedendo a TIM il rimborso del canone relativo ai 12 giorni di mancata fruizione del servizio, nonché il riconoscimento degli indennizzi automatici previsti dagli articoli 6 e 13 dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS;
  - f) in data 11 luglio 2025, TIM inviava una risposta via PEC del seguente tenore: "non è possibile accogliere la tua richiesta, in quanto gli addebiti contestati risultano correttamente fatturati", senza tuttavia fornire alcuna spiegazione circa le verifiche effettuate o le ragioni del diniego, e entrare nel merito della richiesta.
- In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) euro 15,92 (calcolata come € 39,80 / 30 × 12) a titolo di rimborso del canone per i giorni in cui il servizio di linea telefonica e internet non è stato funzionante;
- II) euro 187,20 (calcolata come € 15,60 × 12) a titolo di indennizzo automatico per il disservizio, ai sensi degli articoli 6 e 13 dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS.;
- III) indennizzo per mancata risposta al reclamo, quantificato in 300 euro;
- IV) euro 150 per spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) il disservizio di cui si discute veniva segnalato da parte dell'istante in data 19.4.2025 e risolto definitivamente, grazie all'operato dei tecnici Tim, in data 30.4.2025;

2) Tim ha fatto tutto il possibile per risolvere la problematica nel rispetto dei tempi tecnici necessari: si rendeva infatti necessario eseguire una sostituzione di 90 mt di cavo Fibra e, dunque, eseguire un intervento di una certa complessità tecnica. Il ritardo pertanto non è imputabile al gestore ma ad un evento esterno, per cui nessuna somma a titolo di indennizzo potrà essere riconosciuta in favore dell'istante;

3) l'unico obbligo che grava in capo a Tim in caso di guasti la cui soluzione si appalesi particolarmente complessa, poiché dipendente da terzi o da calamità naturali, è quello di provvedere tempestivamente a porre in essere le attività necessarie per il ripristino della linea nel più breve tempo possibile ma nel rispetto dei tempi tecnici necessari per lo più non prevedibili, proprio perché legati ad una serie di fattori concomitanti che prescindono dalla diligenza e dalla perizia del gestore telefonico;

4) il reclamo è stato riscontrato in data 11 luglio 2025.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante afferma che la Carta dei Servizi TIM prevede un tempo massimo di riparazione pari a 2 giorni dalla segnalazione. TIM richiama una presunta complessità tecnica dell'intervento, giustificata dalla sostituzione di 90 metri di fibra. Tale deduzione è smentita dalla circostanza che l'intervento di riparazione è durato meno di 30 minuti, oltre al fatto che non risulta provata la ricorrenza di una causa di forza maggiore, asserita ma non dimostrata. Non risulta alcun insoluto. Insiste pertanto per l'accoglimento delle proprie richieste.

### **3. Motivazione della decisione**

La domanda può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

Risulta pacifico fra le parti che l'istante ha subito un disservizio sulla linea voce e dati della propria utenza fissa nel periodo compreso fra il 19.4.2025 ed il 30.4.2025.

Tim asserisce che alcuna responsabilità può esserle ascritta, in quanto il ritardo nella riparazione del guasto è dipeso da causa a sé non imputabile, e segnatamente dalla difficoltà tecnica dell'intervento posto in essere per la risoluzione della problematica.

A questo proposito, va evidenziato che tale affermazione non è supportata da alcuna allegazione atta a fondarne la verosimiglianza ed a dimostrarne la ricorrenza: nella memoria di Tim viene riportato un'immagine tratta, presumibilmente, dal sistema gestionale di Tim, il quale tuttavia, oltre che essere di provenienza unilaterale, descrive l'intervento effettuato ma non è significativo sul piano della dimostrazione della complessità dello stesso o della ricorrenza, comunque, di qualsiasi altro elemento che potesse giustificare il ritardo nella riparazione del guasto. Non risulta poi che Tim, prima del presente procedimento, abbia fornito al cliente chiarimenti o giustificazioni al riguardo (vale a dire in ordine alla tipologia complessa e al protrarsi del guasto). Pertanto, in assenza di prove sull'oggettiva difficoltà tecnica incontrata, il ritardo nella risoluzione del guasto lamentato dall'utente è da imputarsi all'operatore (conf. Agcom, delibera n. 21/10/CIR).

In relazione a tanto, considerato che la prima segnalazione del disservizio è avvenuta il 19 aprile 2025 e che lo stesso è stato risolto il successivo 30 aprile, spetta all'istante, ai



sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma 1 e 13, comma 2 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 154,00 ( 6 euro/die per il servizio voce + 8 euro/die per il servizio dati in fibra, il tutto moltiplicato per 11 giorni).

Per gli stessi motivi l'istante ha diritto al rimborso/storno di quanto addebitato per il periodo in cui i servizi sono stati interrotti, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo merita accoglimento, non essendo la risposta fornita da Tim al reclamo del 5.2.2025 conforme ai requisiti previsti dall'articolo 8, comma 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP. In particolare, nel rigettare la segnalazione, Tim non fornisce alcuna motivazione né dà conto degli accertamenti compiuti.

In conseguenza di quanto precede, considerato che l'operatore dispone di 30 giorni "liberi" per fornire la risposta e che l'udienza di conciliazione, prima occasione utile di confronto fra le parti, è del 30.10.2025, spetta all'istante, in base ai parametri di cui all'articolo 12 del regolamento indennizzi, la somma di euro 300.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura contestate.

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX, l'operatore TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE), in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti riferiti al periodo 19 – 30 aprile 2025, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;
- versare all'istante la somma di euro 154,00 (centocinquantaquattro), ai sensi degli articoli 6, comma 1 e 13, comma 2 del Regolamento indennizzi;
- versare all'istante la somma di euro 300,00 (trecento), ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

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.

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.

Perugia, 21/04/2026

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

*Il Dirigente*  
Simonetta Silvestri

*Il Responsabile del procedimento*  
Beatrice Cairoli