

Deliberazione n. 11

del 10 settembre 2025

Sono presenti i componenti del Comitato:

MAGLIO	Manfredi	Presidente
CORRADO	Leda Rita	Componente
MAGGIANO	Liana	Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Josè Scanu, responsabile delegato alla Struttura Co.Re.Com.

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX /
TIM SPA (KENA MOBILE) – PROCEDIMENTO
GU14/747559/2025

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni liguri;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Provincie a e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modificazioni;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza del SIG. XXXXXXXX, del 17/04/2025 acquisita con protocollo n. 0099137 del 17/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

[...] Parte istante, titolare di un contratto privato avente ad oggetto l'utenza fissa XXXXXX3326 contesta all'operatore Tim il malfunzionamento totale della linea telefonica con decorrenza Dicembre 2024 nonché la mancata risposta a tutti i reclami effettuati con il 187 (come da procedure carta servizi). In difetto di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che "l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile". In tal senso, si richiama anche la Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, che ribadisce l'obbligo dell'operatore di dimostrare l'effettiva erogazione del servizio e l'idoneità delle misure adottate in caso di disservizi. L'istante, pur in presenza di un grave disservizio, ha continuato a pagare regolarmente i canoni dovuti, come da contabili allegate in piattaforma, confidando nella promessa di rimborso mai onorata. Nel caso che ci occupa la società TIM avrebbe dovuto fornire evidenza della regolare erogazione/fruizione del servizio dati da parte dell'utente dall'inizio del predetto malfunzionamento e/o di avere svolto tutte le azioni necessarie alla risoluzione delle problematiche lamentate dall'istante. Nel caso che ci occupa la società TIM avrebbe dovuto fornire evidenza della regolare erogazione/fruizione del servizio. A fronte del perdurare del disservizio e del mancato riscontro da parte dell'operatore, l'utente ha esercitato il diritto di recesso. In tal sede, è stato contattato da TIM con la minaccia dell'addebito di penali, in contrasto con quanto previsto dalla normativa vigente. Sul punto si ricorda che, ai sensi della legge n. 40/2007 (c.d. decreto Bersani), nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere senza spese

non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, l'articolo 1, comma 3, d [...]

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria l'Operatore ha evidenziato quanto segue:

[...] In relazione all'istanza di definizione della controversia in oggetto, Tim spa, in persona del suo procuratore Avv. XXXXX, rappresentata e difesa, giusta procura notarile del 26.3.2025, che si deposita, dall'Avv. XXXXX con studio in Bologna, Piazza XXXXX, n.3, si costituisce con la presente memoria e rileva quanto segue.

L'istante lamenta il malfunzionamento della propria linea fissa n. fissa XXXX5332 da dicembre 2024 in poi nonché la mancata risposta a tutti i reclami effettuati con il 187.

Dall'istruttoria eseguita dall'Operatore è emerso che la linea in oggetto è rientrata in TIM in data 13.11.2024. Si allega relativa documentazione contrattuale.

Contrariamente da quanto sostenuto dall'utente, non c'è nessuna segnalazione di disservizio del dicembre 2024. Le uniche segnalazioni di disservizio che risultano a Tim sono 2 e più precisamente:

1) Segnalazione del 17.1.2025 chiusa in data 19.1.2025 per mancata connessione rete wifi spenta

2) Segnalazione del 12.2. chiusa il 13.2.2025 per un problema di configurazione del modem risolto il giorno successivo. Le segnalazioni sono pertanto state risolte entro i tempi tecnici previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento e alcun indennizzo è dovuto all'utente.

Non risultano reclami inoltrati dall'utente.

La linea è stata cessata in data 15.3.2025 dietro richiesta dell'istante e TIM sta continuando a fatturare le rate residue del modem che era stato fornito all'utente in vendita rateale.

SITUAZIONE AMMINISTRATIVA: insoluto di euro 114,97

Alla luce di quanto esposto si ribadisce pertanto la correttezza dell'operato di Tim e la debenza dell'insoluto.

Tutto ciò premesso, Tim SpA come sopra rappresentata e difesa

CHIEDE

rigettarsi le richieste avversarie in quanto inammissibili nonché infondate in fatto ed in diritto. [...]

3. Replica dell'istante

[...] L'istante, con riferimento alla memoria depositata da TIM S.p.A., contesta integralmente quanto

affermato dalla controparte e precisa quanto segue.

TIM sostiene che il malfunzionamento della linea non risulterebbe documentato a partire da dicembre 2024, tuttavia l'istante ribadisce di aver riscontrato, sin da quella data, l'impossibilità totale di utilizzare il servizio voce e/o dati associato alla linea fissa XXXXX53326.

Le segnalazioni effettuate tramite il servizio clienti 187 non sono state correttamente registrate dal sistema TIM, come purtroppo spesso avviene, ma ciò non esonera l'operatore dalla responsabilità per l'inadempimento.

L'ISTANTE HA SEGUITO QUANTO RIPORTATO NELLA CARTA SERVIZI tra le procedure avvio reclamo.

In assenza di prova dell'effettiva funzionalità del servizio, grava sull'operatore – come previsto dall'art. 1218 c.c. e confermato dalla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS – l'onere di dimostrare di aver adempiuto correttamente e tempestivamente alle obbligazioni contrattuali, onere che nel caso di specie non è stato assolto.

TIM fa riferimento a sole due segnalazioni del 17 gennaio 2025 e del 12 febbraio 2025, ma ciò conferma l'esistenza di un disservizio, seppur formalmente riconosciuto in ritardo.

Inoltre, è evidente che i problemi tecnici non sono stati risolti in modo definitivo, costringendo l'istante a rinunciare al servizio mediante recesso.

La risoluzione “entro i tempi tecnici” adottati da TIM non può ritenersi sufficiente se il servizio continua a risultare inefficiente e instabile, in contrasto con gli standard qualitativi minimi imposti dalla Carta dei Servizi.

L'assenza di reclami “formalmente registrati” non equivale all'assenza di comunicazioni dell'utente, che ha più volte contattato il servizio clienti tramite canali telefonici.

La mancata risposta formale ai reclami orali o telefonici, ove provati (ad esempio tramite registrazioni, numero di protocollo o contesto di contatti successivi), costituisce violazione dell'art. 8 della Delibera AGCOM 179/03/CSP e comporta responsabilità da parte dell'operatore anche in assenza di un numero di ticket aperto.

In considerazione di tutto ciò, l'istante ha esercitato legittimamente il diritto di recesso per grave inadempimento dell'operatore, in base a quanto previsto dalla legge n. 40/2007 (cosiddetto "Decreto Bersani").

Le eventuali penali richieste da TIM sono quindi illegittime, trattandosi di recesso motivato da mancata prestazione contrattuale, e non giustificato da costi reali dell'operatore, in violazione dell'art. 1, comma 3, della normativa sopra citata.

L'eventuale addebito delle rate residue del modem non può essere imposto in presenza di recesso motivato da disservizio, come più volte ribadito anche dalla giurisprudenza Corecom e da decisioni AGCOM (vedi delibera 296/18/CONS). Ogni clausola che impone costi in tali circostanze può essere

considerata vessatoria e dunque nulla, ai sensi degli articoli 33 e 34 del Codice del Consumo.

Tra l'altro l'apparato, come comunicato al gestore era reso disponibile per eventuale sostituzione in quanto non funzionante.

Quanto al presunto "insoluto" di 114,97 euro, l'istante eccepisce l'inadempimento dell'operatore ai sensi dell'art. 1460 c.c., essendo il mancato pagamento giustificato dalla mancata fruizione del servizio. La condotta dell'utente è pertanto conforme ai principi generali del diritto contrattuale.

INVARIATE TUTTE LE RICHIESTE NEL FORMULARIO [...]

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere respinte come di seguito precisato.

Per ciò che attiene la richiesta da parte istante delle chiusura immediata del contratto, essa non può trovare accoglimento ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento approvato con delibera AGCOM 203/18/CONS e modificata con delibera AGCOM 390/21/CONS, secondo cui: "l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'Operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", ne consegue che la richiesta in esame, in quanto connessa ad un *obbligo di facere* resterebbe, comunque, estranea alla cognizione del Corecom.

Per ciò che riguarda le richieste di chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione e di rimborso del pagato durante il periodo di disservizio, esse non possono trovare accoglimento, innanzitutto per la genericità della richiesta.

La documentazione al fascicolo non permette di ricostruire con precisione il quadro contabile in riferimento al rapporto dedotto in controversia.

Le affermazioni del ricorrente relativamente al disservizio e al periodo di riferimento non sono state descritte in modo adeguato né supportate da documentazione. Non è stato prodotto nulla che circoscriva in modo idoneo l'oggetto delle doglianze, come richiesto dalla delibera Agcom n. 73/19/CIR. Inoltre, non è stata presentata alcuna prova che attesti una contestazione dei documenti contabili allegati.

In merito, si evidenzia quanto previsto ai sensi dell'art. 2697 del Codice Civile, secondo cui: *"Chi vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. L'onere di provare un fatto ricade su colui che invoca proprio quel fatto a sostegno della propria tesi (onus probandi incumbit ei qui dicit): chi vuol far valere in giudizio un diritto deve quindi dimostrare i fatti costitutivi, che ne hanno determinato l'origine."*

Per ciò che riguarda la richiesta da parte istante di un indennizzo di euro 300,00, per la mancata risposta al reclamo, essa non può trovare accoglimento.

Dall'istruttoria infatti, è emersa una chiara carenza documentale da parte dell'istante e una vaga descrizione dei fatti, limitandosi a una generica indicazione di malfunzionamento della linea.

Il ricorrente afferma di aver segnalato numerosi disservizi al 187, producendo in atti un'unica segnalazione telefonica aperta in data 12/02/2025 e chiusa il 13/02/2025.

L'operatore TIM in sede di memorie, documenta la ricezione e immediato regolare riscontro entro i tempi tecnici previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento, di due uniche segnalazioni effettuate dall'utente, e più precisamente, una del 17.1.2025 e chiusa in data 19.1.2025, per mancata connessione rete wifi spenta e un'altra, il 12.2.2025 e chiusa il 13.2.2025, per un problema di configurazione del modem risolto il giorno successivo.

Nel merito, si riporta quanto stabilito dalla delibera Agcom n. 15/15/ CIR, che cita testualmente: *“Nei casi di richieste inerenti a indennizzi per mancata risposta ai reclami è onere degli utenti allegare copia del reclamo inviato o quantomeno indicarne gli estremi con sufficiente chiarezza, in modo da permettere agli operatori o all'Autorità il loro riscontro. Quando l'istanza risulti priva non solo di documentazione allegata ma anche di qualsivoglia riferimento a eventuali reclami sporti la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può trovare accoglimento”*.

Non può trovare altresì accoglimento la richiesta di un indennizzo per disservizio subito per euro 400,00, non avendo il ricorrente adempiuto in sede di procedimento all'onere probatorio del suddetto disservizio.

Infatti, come viene riportato nelle seguenti delibere Agcom nn. 180/16CIR, 510/16/CONS, 128/21/CIR, 127/22/CONS: *“La richiesta da parte istante avente a oggetto la corresponsione di un indennizzo non merita accoglimento qualora risulti l'impossibilità di accertare l'an, il quomodo ed il quantum del verificarsi del disservizio”*.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, in merito all'istanza avanzata da XXXXXXXX il Comitato delibera il RIGETTO dell'istanza come sopra specificato.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL SEGRETARIO
Dott. Iosè F. Scanu

IL PRESIDENTE
Dott. Manfredi Maglio

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)

