




Deliberazione n.8 del 17.04.2026

Sono presenti i componenti del Comitato:

MAGLIO	Manfredi	Presidente
MAGGIANO	Liana	Componente
CORRADO	Leda Rita	Componente



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



Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA** [REDACTED]
TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) –
PROCEDIMENTO GU14/787752/2025

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 Province 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 della Sig.ra [REDACTED] del 30/10/2025 acquisita con protocollo n. 0275328 del 30/10/2025;

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:

A) Reclamava INUTILMENTE l'Utente all'Operatore 1) l'Interruzione Totale del servizio contrattuale Internet FWA sulla LINEA FISSA [REDACTED], ad uso privato, intestata all'Istante, in abitazione di residenza in [REDACTED] che si verificava di continuo, senza sosta, ogni giorno dal 01/04/2025 al 02/05/2025 compresi, guasto mai ripristinato; 2) a mezzo telefonate all'Assistenza Clienti Privati TIM al numero 119 o 187; 3) a mezzo allegato Reclamo notificato a mezzo PEC in data 01/04/2025 e successive Integrazioni dal 02/04/2025 al 02/05/2025 compresi, ad oggi rimasti senza esito risolutivo e soddisfacente l'Utente. A1) Ciò nonostante l'esito positivo -della verifica sul portale dell'Operatore www.tim.it -della copertura del servizio contrattuale di telefonia fissa e Internet FWA (copertura buona, senza restrizione o limitazione alcuna) al menzionato indirizzo di residenza dell'Istante.

Richieste:

B) Per effetto, CO.RE.COM adito dovrà obbligare l'Operatore Telefonico al pagamento a favore dell'Utente, per intero in soluzione unica, (i) dell'indennizzo per Interruzione Totale del Servizio [Contrattuale dell'Internet FWA] imputabile al solo Operatore, mai ripristinato nell'arco temporale del disservizio, definito dai commi 1 e 3 dell'art. 6 dell'Allegato A alla Delibera AGCOM 347/18/CONS e del comma 1 dell'art. 13 del medesimo Allegato A, spettante all'Utente per la singola giornata di disservizio, nel caso specie dal 01/04/2025 al 02/05/2025 compresi, sulla linea fissa ad uso privato [REDACTED] (ii) che ammonta a 264.00 EUR (DUECENTOSESSENTAQUATTRO EUR 00 CENTESIMI) = 6.00 EUR per ogni giorno di interruzione del servizio contrattuale (comma 1 dell'art. 6 dell'Allegato A alla Delibera AGCOM 347/18/CONS) x (1 + 1/3), predetto indennizzo va aumentato di un terzo per le linee Internet a banda ultra larga, ai sensi del comma 2 dell'art. 13 del menzionato dell'Allegato A alla Delibera AGCOM 347/18/CONS; x 15, i giorni di disservizio sono QUINDICI = DAL 01/04/2025 AL 02/05/2025 COMPRESI; x 1, la linea interessata è una, LINEA FISSA [REDACTED] AD USO PRIVATO; (iii) dell'indennizzo per omessa risposta al Reclamo del 01/04/2025 (risolutiva il guasto lamentato e soddisfacente l'Utente) spettante per 126 (CENTROVENTISEI) GIORNI DI RITARDO contati -dal 01/05/2025 (l'Operatore era tenuto a provvedere in merito al Reclamo nei trenta giorni successivi alla notifica a mezzo PEC in data 01/04/2025, quindi entro e non oltre il 31/04/2025) -alla data del presente Procedimento 03/09/2025 x indennizzo sancito dalla normativa AGCOM pari a 2.50 EUR per ogni giorno di ritardo = 315.50 EUR che va ridotto alla soglia massima pari a 300.00 EUR di quest'indennizzo, sancita da medesima normativa AGCOM; (iv) delle spese di procedura nell'entità massima sancita da normativa AGCOM pari a 150.00 EUR.

Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 714.00 €

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria l'Operatore ha evidenziato quanto segue:

L'istante, in sintesi, contesta l'interruzione del servizio dati dall'1.4.2025 al 2.5.25 e chiede, quindi, i relativi indennizzi e rimborsi.

Le doglianze di parte istante sono infondate in fatto e in diritto per quanto si andrà ad illustrare.

IN VIA PRELIMINARE

Letto il formulario avversario, la scrivente difesa intende eccepire l'improcedibilità dell'istanza avversaria, poiché la materia del contendere è stata già definita con verbale di accordo GU14/778860/2025 del 2.12.2025 avente ad oggetto i medesimi fatti.

La materia del contendere è quindi da ritenersi pienamente cessata e, per questa ragione, si insiste sull'eccezione di improcedibilità ut supra svolta.

IN VIA DI MERITO

Fatta salva l'eccezione di cui sopra, già di per sé sufficiente per il rigetto integrale dell'istanza avversaria, per mero tuziorismo difensivo ci preme osservare come le doglianze avversarie siano infondate anche in via di merito.

In primo luogo, e sulla scorta di quanto rilevato già in via preliminare, giova evidenziare che controparte aveva presentato in data 20/03/2025 il Procedimento n. UG/742082/2025, contestando il malfunzionamento nel periodo dal 06/02/2025 al 28/02/2025;

Successivamente, l'istante presentava una nuova istanza, procedimento n. UG/749951/2025, in data 01/05/2025 per il guasto della linea nel mese di Marzo 2025. Procedimento definito con accordo del 4/06/2025.

Seguiva il procedimento n. UG/ 774306/2025 per guasto dal 01/04/2025 al 02/05/2025, anch'essa conclusasi con verbale di accordo.

È dunque del tutto evidente il tentativo di controparte, oltre modo pretestuoso, di vedersi riconosciuti importi per i medesimi fatti verificatesi nello stesso periodo di tempo, già discussi nei precedenti procedimenti e definiti con verbali di accordo.

Tutto sopra quanto premesso e ferma l'eccezione di cui sopra, si rileva che, ad ogni buon conto, nel periodo oggetto del presunto disservizio (1.4.25 – 2.5.2025) -- **NON VI E' ALCUNA SEGNALAZIONE DI ASSISTENZA TECNICA.**

Alla luce di quanto dedotto ed eccepito, dunque, Tim conferma la correttezza del proprio operato e della propria fatturazione e insiste per il rigetto integrale delle domande avversarie poiché inammissibili oltre che infondate in fatto e in diritto.

Con ogni riserva di ulteriormente dedurre, produrre e contraddire.

CHIEDE

previa conferma dell'operato di Tim SpA, il rigetto integrale delle domande avversarie.

3. Replica dell'istante

Si rimanda agli atti di replica allegati dalla parte istante.

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 istante devono essere respinte come di seguito precisato.

In primo luogo si specifica che oggetto di doglianza del presente procedimento è il lamentato malfunzionamento, nel periodo dal 1/04/2025 al 02/05/2025, della linea fissa privata n. [REDACTED] intestata all'istante.

Preme evidenziare che la ricorrente ha già presentato precedenti istanze di conciliazione per le medesime motivazioni e per la stessa linea telefonica, in particolare l'istanza di conciliazione UG/749951/2025 del 01/05/2025, conclusasi con un verbale di accordo tra le parti in data 03/06/2025.

Con la sottoscrizione del sopracitato accordo, l'utente ha accettato la proposta conciliativa dell'operatore TIM di stornare le fatture riferite alla linea fissa privata [REDACTED] relativamente ai mesi di marzo /aprile/maggio 2025.

Si evince quindi che il malfunzionamento della linea fissa privata [REDACTED], nel periodo dal 01/04/2025 al 02/05/2025, materia del presente procedimento, sia già stato precedentemente oggetto di trattazione nella sopracitata istanza di conciliazione.

Risulta pertanto doveroso rimarcare che l'istanza di conciliazione/definizione non è proponibile in presenza di una precedente transazione, alla luce dello sbarramento previsto dal principio del *ne bis in idem*, stante l'intervenuta cessazione della materia del contendere (del AGCOM n. 4/ 19/ CIR).

È importante altresì precisare che in udienza di definizione l'operatore, in ottica conciliativa, ha comunque proposto all'istante sia lo storno della successiva fattura di maggio 2025 sia la cessazione in esenzione dei costi della linea telefonica o, in alternativa, l'accettazione del servizio FWA allo stato attuale.

La parte istante ha respinto entrambe le proposte conciliative dell'operatore, il quale ha richiesto la verbalizzazione delle sopracitate proposte nel verbale di mancato accordo.

Altresì, per ciò che attiene la richiesta di rimborso delle spese di procedura nell'entità massima prevista dalla normativa pari a 150 euro, anch'essa deve essere rigettata.

Ai sensi della determina Agcom n. 51/18/DTC, il rimborso delle spese è disciplinato dai principi di equità e proporzionalità, e la loro liquidazione dipende dalla valutazione del comportamento delle parti nel corso del procedimento.

Nel caso specifico, la parte istante oltre a non aver aderito all'offerta conciliativa formulata dall'Operatore in sede di udienza di definizione, ha riproposto agli atti come già sopra evidenziato, argomentazioni precedentemente esaminate, allegando inoltre una copiosa e ridondante documentazione.

Questa condotta rappresenta un significativo aggravio dell'istruttoria e si ritiene pertanto che il comportamento dell'utente non giustifichi alcun ristoro delle spese sostenute.

A voti unanimi, espressi nelle forme di legge.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, in merito all'istanza avanzata da ██████████ il Comitato delibera il RIGETTO dell'istanza come sopra specificato;
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice;
3. 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. José F. Scanu

IL PRESIDENTE
Dott. Manfredi Maglio