

DELIBERA N. 28/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/751959/2025)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 15/10/2025;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

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 autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 12/05/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 12/05/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Settore, dott. Gino Passarini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 15/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di TIM XXX, di seguito TIM, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 12/05/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 06/05/2025), quanto segue.

“L'utenza XXX, sita in XXX (PR), via XXX n. 28 ed intestata a XXX, è rimasta isolata dal 07.05.2024 al 16.04.2025, data di risoluzione del problema a seguito dell'instaurazione del procedimento GU5/XXX/2025.

Ciclicamente, per cause sconosciute alla mia assistita, la linea telefonica in questione è soggetta a numerose problematiche mai risolte in modo definitivo da parte di Tim XXX

I messaggi di risoluzione del problema inviati da parte di Tim XXX si sono sempre rivelati non corretti.

A causa di questo disservizio, è impossibile utilizzare la linea telefonica, creando molti disagi all'utente.

Nonostante tale disservizio, le fatture sono state sempre regolarmente emesse ed addebitate sul conto corrente indicato per la domiciliazione (pertanto risultano tutte pagate).”

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) l'indennizzo per la mancata fruizione del servizio voce/rete fissa a causa della linea isolata dal 07.05.2024 al 16.04.2025;

b) il rimborso di tutte le fatture pagate a far tempo dall'apertura della prima segnalazione di guasto della linea alla sua risoluzione;

c) il risarcimento di tutti i danni subiti.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 4.000.

Segnala i seguenti disservizi:

1. XXXXXX malfunzionamento della linea (data reclamo: 07/05/2024, data risoluzione: 16/04/2025);

2. XXXXXX mancata/tardiva risposta a reclami (data reclamo: 07/02/2025, data riscontro: non risolto).

Con memoria illustrativa, anch'essa depositata in data 12/05/2025, l'istante ha ulteriormente dettagliato lo svolgimento dei fatti evidenziando quanto segue.

“La controversia ha ad oggetto la totale assenza del servizio di telefonia fissa e della linea voce a partire dal 07.05.2024, e sino al 16.04.2025 data di ripristino della linea a seguito dell'instaurazione del Procedimento d'urgenza GU5/XXX/2025.

In particolare:

In data 07.05.2024, la sig.ra XXX effettuava a TIM la segnalazione n. XXXXXX comunicando che la linea fissa XXXXXX risultava isolata.

Veniva comunicato che si trattava di un guasto generalizzato presente nella zona e che sarebbe stata cura di TIM comunicare la risoluzione.

Atteso che nessuna comunicazione perveniva e che il problema persisteva, la sig.ra XXX provvedere ad aprire nuova segnalazione n. XXX in data 03.06.2024 in cui veniva comunicata la previsione della risoluzione del servizio entro il 05.06.2024.

In data 08.06.2024, l'Assistenza Tecnica Tim comunicava di essere intervenuta per la risoluzione del disservizio della linea che, tuttavia, si rivelava non corrispondente al vero con conseguente riapertura della segnalazione il giorno seguente.

In data 12.06.2024 Tim comunicava la risoluzione del problema che tuttavia, ancora una volta, non era reale e pertanto, in data 20.07.2024, l'utente riapriva la nuova segnalazione n. XXXXXX.

Veniva comunicato, anche in questo caso, che si trattava di un guasto generalizzato presente nella zona e che sarebbe stata cura di TIM comunicare la risoluzione.

Atteso che nessuna comunicazione perveniva e che il problema persisteva, la sig.ra XXX provvedere ad aprire nuova segnalazione n. XXXXXX in data 22.08.2024 in cui veniva comunicata la previsione della risoluzione del servizio entro il 24.08.2024.

In data 04.09.2024 l'Assistenza Tecnica Tim comunicava che, in relazione a questa ultima segnalazione, era intervenuta per ripristinare il corretto funzionamento del servizio.

Tuttavia anche in tale occasione, la linea risultava isolata e la sig.ra XXX, dopo aver contattato direttamente il tecnico incaricato e aver cercato ripetutamente di riaprire una segnalazione senza successo, in data 18.11.2024 apriva la segnalazione n. XXXXXX.

In data 22.11.2024, l'Assistenza Tecnica Tim comunicava di essere intervenuta per ripristinare il corretto funzionamento del servizio, tuttavia, in data 13.01.2025, l'utente era costretta ad aprire ulteriore segnalazione n. XXXXXX atteso che la linea risultava ancora isolata.

In data 17.01.2025 Tim comunicava la risoluzione del problema, rivelatosi ancora una volta non veritiero e pertanto, in data 24.01.2025, veniva aperta l'ennesima segnalazione XXXXXX, risolta solo in data 16.04.2025 a seguito dell'instaurazione del procedimento GU5/XXX/2025 dove era stato indicato come termine per la risoluzione del problema il giorno 01.04.2025.

Si allegano i messaggi di cui è in possesso la sig.ra XXX.

L'indennizzo richiesto con il presente procedimento tiene conto dei seguenti aspetti:

- mancato riscontro al reclamo nei termini di legge, in violazione degli obblighi di trasparenza e assistenza al cliente previsti dalla Carta dei Servizi TIM;
- persistenza del disservizio per un periodo superiore a 11 mesi, senza effettivo godimento del servizio di telefonia, a fronte del regolare pagamento delle fatture, in violazione degli obblighi di continuità del servizio prevista dalla Carta dei Servizi;
- continuità dei problemi tecnici, con necessità di ripetute segnalazioni e interventi mai risolutivi, che hanno comportato un grave disagio e stress per l'utente, costretta a continue comunicazioni con il servizio clienti senza esito;
- mancanza di trasparenza e della confusione generata dalle contraddittorie informazioni fornite nel procedimento GU5/XXX/2025, che hanno impedito al consumatore di comprendere chiaramente le cause e i tempi di risoluzione del disservizio. Le comunicazioni di TIM, soprattutto nel procedimento GU5/XXX/2025 risultano

sempre contraddittorie e mai trasparenti. Infatti, in tale procedimento, prima comunicava che “dalle verifiche effettuate risulta che il disservizio lamentato da parte istante è imputabile alla rete dell’operatore di rete di cui si serve TIM”; poi che “In seguito a intervento impresa XXX, i tecnici hanno riscontrato una situazione di pericolo in quanto una tratta di circa 500 metri di palifica è stata letteralmente trascinata a valle dalla frana. Non è possibile riposare la palifica nel punto dove era in precedenza. Occorrerà valutare soluzione alternativa per ragioni di sicurezza.”

- malagestione delle attività tecniche e di coordinamento con l'operatore di rete da parte di TIM, come ammesso da quest’ultima nel suddetto procedimento, dove la Compagnia telefonica voleva chiamare in causa l'operatore di rete di cui si serve.

Alla luce di quanto sopra esposto, la sig.ra XXX chiede che le sia riconosciuto un indennizzo complessivo non inferiore a € 4.000,00, come somma congrua e proporzionata alla durata, alla gravità e agli effetti personali del disservizio, con rimborso di tutti gli importi fatturati e pagati indebitamente durante il periodo di interruzione.”

2. La posizione dell’operatore

TIM, con memoria in data 26/06/2025, rileva quanto segue.

“Le doglianze avversarie non possono trovare accoglimento poiché infondate in fatto e in diritto e comunque non provate, e ciò per tutti i motivi che saranno di seguito osservati.

Dalle verifiche tecniche eseguite dal reparto tecnico Tim è emerso quanto di seguito si osserverà.

Per prima cosa, ci preme contestare interamente la ricostruzione offerta da controparte secondo cui, a suo dire, il malfunzionamento sarebbe stato continuativo per 11 mesi, perché così evidentemente NON è!

Al contrario, nel caso che ci occupa, emerge la presenza di più segnalazioni (di cui si riportano le relative date di apertura e chiusura) e che, quindi, smentiscono con tutta evidenza il malfunzionamento continuativo asserito ex adverso, con ogni ulteriore conseguenza sul punto.

A tal proposito, si riporta l’estratto del retro-cartellino guasti a conferma di quanto sopra.

Per completezza, inoltre, si ritiene utile riportare le note rilasciate dai tecnici Tim in ordine alle predette segnalazioni.

- CRR0000XXXXXX ticket correlato ad un guasto generalizzato NMTDI0091953155 dal 7 al 16 maggio 2024 per pali e cavi a terra
- CRR0000XXXXXX aperto il 3/6/24 e chiuso il 16/6/24 linea isolata per cavi a terra con segnalazioni al territorio
- CRR0000XXXXXX correlato al master NMTDI00XXXXXX aperto il 22/08/2024 e chiuso 05/09/2024
- CRR0000 XXXXXX aperto il 18 novembre chiuso il 23, guasto singolo
- CRR0000XXXXXX aperto il 13 gennaio 2025 e chiuso il 18 guasto singolo collegato sempre a pali e cavi a terra
- CRR0000XXXXXX aperto in data 24 gennaio e chiuso il 25 aprile 2025, eseguiti 7 interventi sulla rete- lungaggini dovute ai permessi per accedere ad aree private
- CRR000XXXXXX aperto in data 15/05 e chiuso il 19/05/25, guasto singolo, riparato bronzo in palificata.

Tanto chiarito, si osservi come, a seguito dell'apertura del GU5 depositato da parte dell'istante, il Gestore forniva riscontro su piattaforma ConciliaWeb, chiarendo espressamente quanto segue e, dunque, informando controparte circa le ragioni che avevano determinato il malfunzionamento che, lo si ribadirà, non potrà essere di certo imputato all'odierno Gestore!

Non solo.

In data 07.04.2025, Tim forniva un aggiornamento sulla data del sopralluogo tecnico.

09.04.2025 – Tim aggiorna la data del sopralluogo.

16.04.2025 – Tim comunica la risoluzione del guasto avvenuta in data 14.04.2025.

18.04.2025 – controparte conferma il ripristino della linea.

ANALISI E CONCLUSIONI:

Ebbene, ci preme allora osservare come il ritardo – che poi tale non è – nella risoluzione del guasto, non è senz'altro dipeso da una responsabilità del Gestore, quanto, invece, da un evento esterno, onde per cui nessuna somma a titolo di indennizzo potrà essere riconosciuta in favore dell'istante in quanto, lo rammentiamo, l'unico obbligo che grava in capo a Tim in caso di guasti la cui soluzione si appalesi particolarmente complessa (come è senza dubbio nel caso in esame) dipendenti da terzi o da calamità naturali, è quello di provvedere tempestivamente a porre in essere le attività necessarie

per il ripristino della linea – cosa che qui è con tutta evidenza avvenuto - che avviene 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.

In conclusione, nessuna pretesa indennitaria, così come avanzata dall'istante potrà trovare accoglimento nella presente sede, poiché il lamentato “ritardo”, che poi tale non è, nella riparazione del guasto alla linea non è imputabile al gestore, essendo integrata l'esimente di cui alle predette disposizioni contrattuali.

Per queste ragioni, non si può che confermare la correttezza dell'operato e contestare integralmente tutte le domande avversarie a titolo di indennizzo e/o rimborso.”

3. La replica dell'istante

In data 14/07/2025, l'istante ha replicato quanto segue.

“Preliminarmente, si sottolinea che, nel procedimento GU5/XXX/2025, l'Operatore ha dichiarato che il disservizio era imputabile all'operatore di rete di cui si serve e, successivamente, in totale contrasto con quanto precedentemente affermato, dichiarava che una frana aveva trascinato a valle 500 metri di palificata, senza però mai fornire prova della veridicità di quanto affermato, ovvero comunicare, prima di allora, tale informazione all'utente prospettando eventuali soluzioni alternative.

Nella propria memoria, l'Operatore ha riconosciuto l'esistenza di numerosi guasti tecnici protrattisi dal 7 maggio 2024 al 16 aprile 2025, confermando, in modo inequivocabile, che l'utenza della sig.ra XXX è rimasta isolata per oltre 11 mesi.

A nulla rileva il tentativo di parcellizzare i guasti e attribuire il ritardo a “permessi per accessi su aree private” o “guasti complessi” in alcun modo documentati e del tutto generici.

Invero, come chiarito da numerose Delibere Corecom (v. Delibera Corecom Lombardia n. 19/2024/DEF) “l'onere della prova circa la sussistenza di cause ostative alla tempestiva risoluzione grava sull'operatore”.

Nel caso di specie, l'Operatore non ha fornito alcuna prova oggettiva a supporto delle proprie affermazioni, non ha allegato alcun documento (es. rapporti tecnici firmati; richieste di autorizzazione ovvero qualsiasi altra documentazione a supporto delle sue affermazioni).

L'Operatore non ha dimostrato in alcun modo l'eccezionalità tecnica della presunta problematica occorsa, né ha fornito la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non ritenendosi

sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici, poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto.

Inoltre, l'Operatore non ha in alcun modo dimostrato di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati.

Le eccezioni contenute nella memoria di TIM risultano pertanto generiche e prive di qualsiasi prova.

La tabella/schermata riprodotta all'interno della memoria difensiva, oltre a non essere un documento e non avere alcuna valenza probatoria, si dimostra anche del tutto incomprensibile, essendo priva di legenda o minima spiegazione idonea a consentire una comprensione da parte dell'utente.

L'assenza di tale chiarezza costituisce ulteriore elemento di opacità a conferma della scarsa trasparenza dell'operatore rispetto al proprio operato e agli interventi asseritamente effettuati.

Come da documentazione già depositata, la sig.ra XXX ha aperto numerosissime segnalazioni formali, chiuse da TIM con asserite risoluzioni che si sono puntualmente dimostrate non veritiere, costringendo la cliente a nuovi reclami, senza mai ottenere una soluzione prima del provvedimento GU d'urgenza - che, tuttavia, si anticipa sin d'ora, non si è rivelato comunque risolutivo.

Tale comportamento denota una grave violazione degli obblighi di diligenza e correttezza contrattuale, oltre che degli obblighi di trasparenza imposti dalla Carta dei Servizi TIM e dalle Delibere AGCOM.

Contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore, il disservizio non può considerarsi definitivamente risolto alla data del 16/04/2025.

Infatti, come riportato nella stessa memoria difensiva di TIM, e come da segnalazioni che si allegano alla presente, successivamente a tale data sono state aperte ulteriori segnalazioni, tra cui:

- Segnalazione XXXXXX, aperta il 15 maggio 2025 e chiusa il 19 maggio;
- Segnalazione XXXXXX aperta il 03/06/2025 e chiusa il 18/06/2025.

Dalle stesse emerge che, nonostante l'apparente chiusura delle pratiche da parte dell'operatore, il servizio non è mai stato realmente ripristinato in modo continuativo, costringendo l'utente a reiterare richieste di assistenza e a subire prolungati disagi.

La recidiva del disservizio dopo un periodo di apparente ripristino aggrava la posizione dell'operatore, in quanto conferma l'inadeguatezza degli interventi eseguiti,

evidenziando la mancanza di efficacia e durevolezza delle soluzioni adottate ed aggravando l'affidamento incolpevole dell'utente, che confidava in un ripristino effettivo e definitivo.

Tali circostanze rafforzano la richiesta di indennizzo e rimborso, poiché la linea è rimasta isolata anche oltre la data del 16/04/2025, e più precisamente sino al 18/06/2025, compromettendo il diritto dell'utente a usufruire continuativamente del servizio.

Per i motivi sopra esposti, la sig.ra XXX ha diritto ad un indennizzo proporzionato alla gravità della situazione e ai danni cagionati.

In caso di interruzione totale del servizio per motivi imputabili all'operatore, l'utente ha diritto ad una somma pari a 7,80€ per ogni giorno di ritardo così come previsto dalla Carta dei Servizi di Tim, ovvero della somma maggiore o minore che il Corecom vorrà disporre.

Nel caso di specie, il disservizio è documentato dal 7 maggio 2024 al 18 giugno 2025, ovvero 407 giorni.

L'indennizzo richiesto con il presente procedimento dovrà tenere conto dei seguenti aspetti:

- persistenza del disservizio per un periodo superiore a 11 mesi, senza effettivo godimento del servizio di telefonia, a fronte del regolare pagamento delle fatture, in violazione degli obblighi di continuità del servizio prevista dalla Carta dei Servizi;

- continuità dei problemi tecnici, con necessità di ripetute segnalazioni e interventi mai risolutivi, che hanno comportato un grave disagio e stress per l'utente, costretta a continue comunicazioni con il servizio clienti senza esito;

- mancanza di trasparenza e confusione generata dalle contraddittorie informazioni fornite nel procedimento GU5/XXX/2025, che hanno impedito all'utente di comprendere chiaramente le cause e i tempi di risoluzione del disservizio. Le comunicazioni di TIM, anche nel procedimento GU5/XXX/2025 risultano contraddittorie e mai trasparenti. Infatti, in tale procedimento, prima comunicava che “dalle verifiche effettuate risulta che il disservizio lamentato da parte istante è imputabile alla rete dell'operatore di rete di cui si serve TIM”; poi che “In seguito a intervento impresa XXX, i tecnici hanno riscontrato una situazione di pericolo in quanto una tratta di circa 500 metri di palifica è stata letteralmente trascinata a valle dalla frana. Non è possibile riposare la palifica nel punto dove era in precedenza. Occorrerà valutare soluzione alternativa per ragioni di sicurezza.”;

- malagestione delle attività tecniche e di coordinamento con l'operatore di rete da parte di TIM, come ammesso da quest'ultima nel suddetto procedimento, dove la Compagnia telefonica voleva chiamare in causa l'operatore di rete di cui si serve.

A tale indennizzo, deve aggiungersi l'importo dovuto per il mancato riscontro al reclamo inviato a mezzo pec in data 07.02.2025, oltre al rimborso integrale delle fatture regolarmente pagate dall'utente pur in totale assenza del servizio.

Tutto ciò premesso e considerato, si chiede quindi l'integrale accoglimento delle richieste formulate.”

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Si evidenzia, innanzitutto, che non sarà trattata, in quanto inammissibile, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro del reclamo del 07/02/2025.

Tale richiesta risulta infatti formalizzata solo in sede di repliche del 14/07/2025 (successivamente al deposito da parte di TIM delle proprie difese) e mai prima d'allora, rivelandosi pertanto del tutto tardiva.

Si precisa altresì che, per le stesse ragioni, neppure l'ulteriore periodo di disservizio lamentato, successivo alla data del 16/04/2025, sarà trattato in questa sede, in riferimento al quale l'istante dovrà, eventualmente, depositare una nuova istanza UG.

Ciò premesso, la richiesta sub a) risulta parzialmente accoglibile.

Si premette che, in allegato alla propria memoria difensiva, TIM non produce alcuna documentazione a corredo di quanto affermato, bensì semplici schermate tecniche estratte dai propri sistemi, attestanti presunte risoluzioni di segnalazioni di disservizio pervenute, alle quali, peraltro, come correttamente evidenziato nella memoria di replica, non può essere attribuita alcuna valenza probatoria, specialmente se contestate da controparte.

Pertanto, la vicenda può essere ricostruita e decisa solamente in virtù del materiale prodotto dall'istante nonché di quello rinvenibile nel GU5/XXX/2025, avviato dall'istante il 17/03/2025.

Ebbene, alla luce della suddetta documentazione e, in particolare, del documento contenente le segnalazioni inoltrate (titolato “segnalazioni”) e di quanto contenuto nel fascicolo documentale relativo al GU5 depositato (oltre che del reclamo inoltrato in data 07/02/2025), risultano individuabili i seguenti periodi di disservizio patiti dall'istante (per i quali, si ribadisce, l'operatore non risulta avere prodotto a fascicolo alcun documento idoneo a smentirli):

- dal 07/05/2024 (riscontro a segnalazione XXXXXX) al 08/06/2024 (riscontro a segnalazione XXXXXX, attestante risoluzione del disservizio): 31 gg. di disservizio;

- dal 09/06/2024 (data di ripresa in carico della segnalazione XXXXXX) al 04/09/2024 (riscontro a segnalazione XXXXXX, attestante risoluzione del disservizio): 87 gg di disservizio;

- dal 18/11/2024 (riscontro a segnalazione XXXXXX) al 22/11/2024 (rispetto a tale data, è scritto nella memoria di replica dell'istante: "l'Assistenza Tecnica Tim comunicava di essere intervenuta per ripristinare il corretto funzionamento del servizio"): 4 gg di disservizio;

- dal 13/01/2025 (riscontro a segnalazione XXXXXX) al 16/04/2025 (data di effettivo ripristino del servizio, come confermato dall'istante in chiusura del GU5 depositato): 93 gg di disservizio.

Ne consegue che, in ragione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 215 complessivi), l'istante ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 1.290,00 (milleduecentonovanta/00), a norma dell'art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 pro die x gg 215 di accertato disservizio).

La richiesta sub b) risulta accoglibile in riferimento agli stessi periodi per i quali è stato riconosciuto l'indennizzo (v. richiesta sub a)).

TIM, pertanto, è tenuta a procedere al rimborso oppure allo storno (agli atti, infatti, non risulta alcuna prova di avvenuto pagamento delle fatture, così come invece affermato dall'istante) di quanto fatturato in relazione ai suddetti periodi di accertato disservizio.

Infine, la richiesta sub c) di risarcimento di tutti i danni subiti non risulta accoglibile in quanto inammissibile, non avendo il Corecom il potere di accertarli (l'oggetto della pronuncia può riguardare, esclusivamente, la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. TIM XXX è tenuta a corrispondere all'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza:

I. euro 1.290,00 (milleduecentonovanta/00), a norma dell'art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

3. TIM XXX è tenuta, inoltre, ad accordare il rimborso (in tal caso, maggiorando anch'esso degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza) oppure lo storno di quanto fatturato in relazione ai periodi di accertato disservizio (dal 07/05/2024 al 08/06/2024; dal 09/06/2024 al 04/09/2024; dal 18/11/2024 al 22/11/2024; dal 13/01/2025 al 16/04/2025).

4. TIM XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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.

Bologna, 15/10/2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca