

DELIBERA N. 33/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/815473/2026)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 23/07/2026;

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*”, 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 21/02/2026 acquisita con protocollo n. 00XXX del 21/02/2026;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile di Settore, Dott.ssa Caterina Brancaleoni;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 23/07/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 03/12/2025, l'istante, tramite Legale di fiducia, ha presentato istanza di definizione in data 21/02/2026 nei confronti di TIM XXX, d'ora in poi TIM, dichiarando quanto segue.

“Il servizio di utenza fissa XXXXXX appartenente all'arch. XXXXXX è stato sospeso il 18.05.23 quando Lugo di Romagna è stata colpita da alluvione.

Per circa un mese le utenze fisse collocate in zona alluvionata sono rimaste inattive ed hanno ripreso a funzionare soltanto a giugno 2023.

In quel frangente l'arch. XXXXXX si è accorto che la linea fissa XXXXXX non gli veniva riattivata e chiedeva l'intervento tramite il call center in svariate occasioni.

I tecnici arrivavano e comunicavano all'utente di aver ricevuto incarico per attivare nuovi servizi tra i quali la fibra e che diversamente non avrebbero reinstallato la linea originaria.

L'arch. XXXXXX più di una volta ha contattato il call center e inviato pec per segnalare che la sua utenza non era più attiva e che non era obbligato ad attivare servizi a lui inutili.

Ciononostante, TIM ha ignorato l'occorso e il danno causato all'utente e ha continuato a fatturare nonostante fosse a conoscenza che la linea telefonica era disattivata dal 18.05.2023.

E lo è tuttora.

A seguito di verbale negativo nel procedimento di conciliazione n. 79XXX9 avanti all'AGCOM, l'arch. XXXXXX chiede il risarcimento di tutti i danni subiti per fatto e colpa esclusivi di TIM XXX che dopo l'alluvione del 18.05.2023 non ha mai riattivato la linea di telefono del suo studio professionale e ha cercato di vincolare la riattivazione post alluvione alla conditio sine qua non che il cliente aderisse insindacabilmente al contratto Fibra, nonostante detto contratto fosse più oneroso, quindi svantaggioso per il cliente, e, in ogni caso, inutile alle esigenze dello studio professionale.

L'arch. XXXXXX ha diritto ad un risarcimento del danno che si protrae dal 01.06.23, riconoscendo che dal 18.05.23 al 31.05.23 circa sono state ripristinate le linee interrotte a seguito dell'alluvione, e sino alla definizione dell'odierno procedimento.

Per quanto non riportato, si vedano note esplicative allegate”.

Nel seguito le citate note esplicative.

In fatto, si legge quanto segue.

“(…) L'Arch. XXXXXX è/era titolare di un contratto di telefonia fissa con TIM XXXXXX (di seguito "TIM") per l'utenza n. XXXXXX, adibita a servizio del proprio studio professionale sito in Lugo (RA).

Detto contratto era adibito esclusivamente al contatto telefonico con clienti e pubbliche amministrazioni.

2. In data 18 maggio 2023, a seguito dei noti eventi alluvionali che hanno colpito il territorio di Lugo (RA), la predetta linea telefonica cessava di funzionare, lasciando lo studio dell'architetto completamente isolato.

3. Nelle due settimane successive TIM provvedeva a ripristinare gradualmente le linee telefoniche nel quartiere interessato.

Tuttavia, a far data dai primi di giugno del 2023, mentre le altre utenze tornavano operative, la linea dello studio di architettura e progettazione rimaneva inspiegabilmente inattiva.

A fronte delle reiterate richieste di intervento, TIM mandava degli operatori con incarico di installare la fibra, servizio non richiesto, né concordato con l'utente, che sin dal primo diniego, si trasformava in un aut aut: il ripristino della linea sarebbe stato possibile solo a condizione che l'arch. XXXXXX aderisse ad un nuovo contratto per

l'installazione della fibra ottica, proposta che il medesimo rifiutava espressamente, insistendo per la riattivazione del servizio originario, ovvero la linea base solo vocale, alle medesime condizioni contrattuali e con il mantenimento dello storico numero telefonico.

5. Si palesavano in più occasioni dei tecnici TIM, di cui l'arch. XXXXXX chiedeva intervento per il solo ripristino della linea fissa XXXXXX, ma i suddetti tecnici riferivano di aver ricevuto incarico di eseguire la volontà di TIM e, quindi, di imporre al ricorrente un servizio non richiesto (la fibra, appunto).

Va precisato che TIM e gli stessi operatori si sono sempre riferiti ad un servizio diverso, con infrastruttura diversa, mai specificando di non poter riattivare la linea solo voce.

6. Nonostante la totale assenza del servizio, la manifesta volontà contraria del cliente alla modifica contrattuale e la piena consapevolezza del disservizio, TIM, con comportamento gravemente negligente e contrario a buona fede, ha continuato ad emettere regolarmente fatture per costi e presunti consumi, arrivando persino ad incaricare una società di recupero crediti per la riscossione di somme palesemente non dovute.

7. Esperito con esito negativo il tentativo di conciliazione su Conciliaweb (procedimento n. XXX/2025), conclusosi con verbale di mancato accordo in data 3 dicembre 2025, poiché l'offerta di TIM è stata ritenuta del tutto incongrua a fronte del gravissimo e prolungato pregiudizio subito da parte istante, si rende necessario avviare procedimento di definizione per ottenere la tutela dei diritti del ricorrente”.

In diritto, il ricorrente evidenzia la gravità dell'inadempimento contrattuale dell'operatore, che

“Nel caso di specie, TIM non solo non ha ripristinato il servizio, ma ha subordinato l'adempimento della propria obbligazione all'accettazione da parte del cliente di una modifica unilaterale e peggiorativa del contratto (passaggio alla fibra), in palese violazione dei principi di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto (artt. 1175 e 1375 c.c.). Tale comportamento, sostanziandosi in un'offerta di riattivazione a condizioni diverse e non richieste, equivale a un totale inadempimento. Nel caso in esame, a fronte del contratto di utenza telefonica, l'inadempimento di TIM è palese e non giustificato. La questione centrale riguarda, pertanto, l'inadempimento di TIM XXXXXX agli obblighi contrattuali assunti nei confronti dell'utente business...”.

Rispetto alla causa di forza maggiore, se

“può giustificare l'interruzione iniziale, non esonera l'operatore dall'obbligo di ripristinare il servizio con la dovuta diligenza e in tempi ragionevoli. La normativa di settore prevede che gli operatori debbano dotarsi di procedure per la gestione delle

emergenze e per il ripristino della funzionalità delle reti. Il fatto che le linee degli altri utenti del quartiere siano state ripristinate entro poche settimane, mentre quella del ricorrente sia rimasta inattiva per anni, costituisce un grave indizio della negligenza dell'operatore e non solo. Si può legittimamente presumere che TIM avesse pianificato una strategia aziendale per ricondurre tutti gli utenti business alla Fibra”.

Inoltre,

“L’illegittimo comportamento di TIM ha causato all’Arch. XXXXXX un danno ingente, che deve essere integralmente risarcito, sia sotto il profilo dell’indennizzo previsto dalla normativa di settore, sia per il maggior danno patrimoniale e non patrimoniale subito...”.

Circa l’inesigibilità delle fatture e l’illegittimità dell’azione di recupero crediti, precisa che

“A fronte del totale inadempimento di TIM, che non ha fornito alcuna prestazione a partire dal 18 maggio 2023, nessuna somma può essere pretesa a titolo di corrispettivo. Le fatture emesse per il periodo di disservizio sono, pertanto, del tutto prive di causa e le relative pretese di pagamento inesigibili, ai sensi dell’art. 1460 c.c. si tratta, peraltro di fattura con importi differenti, che non chiarisco a quali servizi farebbero riferimento. Di conseguenza, anche l’attività di recupero crediti intrapresa dalla resistente risulta illegittima e vessatoria. Nonostante tutti i chiarimenti emersi in sede di conciliazione, la società di recupero crediti continua a vessare l’arch. XXXXXX. Si impone, dunque, una pronuncia che accerti e dichiari la non debenza di tali importi...”.

In base a tali premesse, l’istante ha richiesto:

a) In via principale, accertare e dichiarare il grave inadempimento contrattuale di TIM XXXXXX in relazione al contratto di utenza telefonica n. XXXXXX, per la mancata riattivazione del servizio a far data dal 1° giugno 2023. Per l’effetto, condannare TIM XXXXXX, in persona del legale rappresentante p.t., all’immediato ripristino della linea telefonica base solo vocale n. XXXXXX, intestata all’Arch. XXXXXX, alle condizioni contrattuali preesistenti; nonché, ove ricorresse, perchè non più riattivabile, risarcire l’utente per la perdita del numero telefonico (da € 100,00 a € 1.500,00 annue);

b) In ogni caso, condannare TIM XXXXXX al pagamento, in favore del ricorrente, dell’indennizzo automatico previsto dalla Carta dei Servizi e dalle pertinenti Delibere AGCOM, da calcolarsi per ogni giorno di ritardo nel ripristino del servizio, a decorrere dal 1° giugno 2023 e sino alla data dell’effettiva riattivazione (o definizione del procedimento), tenuto conto che trattasi di contratto business e, quindi, di tariffa giornaliera raddoppiata (€ 7,50 per sospensione o cessazione servizi senza presupposti né preavviso, e quindi € 15,00 giornaliere o la diversa somma che verrà ritenuta equa); nonché al risarcimento del danno derivante dall’accertata indisponibilità del numero telefonico XXXXXX, per fatto e colpa esclusivi del gestore.

c) In ogni caso, condannare TIM XXXXXX al risarcimento di tutti i maggiori danni, patrimoniali (inclusa la perdita di chance) e non patrimoniali, subiti dal ricorrente a causa dell'inadempimento, da liquidarsi in via equitativa nell'ammontare che sarà ritenuto di giustizia, oltre interessi e rivalutazione monetaria dal dovuto al saldo. Con riserva di esercitare il diritto del ricorrente anche in sede giudiziale ordinaria.

d) che nulla è dovuto dall'Arch. XXXXXX per le fatture emesse da TIM XXXXXX per il periodo successivo al 18 maggio 2023 e, per l'effetto, ordinare la cancellazione di ogni procedura di recupero crediti connessa a tali importi sino alla definizione del giudizio.

e) Con vittoria di spese e compensi professionali del presente giudizio.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 25.000.

2. La posizione dell'operatore

Costitutosi con memoria depositata il 13/04/2026, l'operatore ha chiesto il rigetto delle istanze di parte attrice, precisando quanto segue.

“In via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità di ogni richiesta avanzata dall'Arch. XXXXXX a titolo di risarcimento del presunto danno subito in quanto la domanda di risarcimento dei danni (patrimoniali e non patrimoniali) non è proponibile innanzi al Corecom.

L'art. 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS, infatti, stabilisce che:

‘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 nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità’.

(...). Ciò premesso, le pretese avversarie, fondate esclusivamente sulla richiesta di risarcimento danni devono essere integralmente respinte in quanto inammissibili.

Fatte tali dovute premesse, nel merito occorre evidenziare che la ricostruzione dei fatti eseguita da Tim evidenzia un quadro profondamente diverso da quello prospettato dall'istante.

Nel maggio 2023, il territorio di Lugo di Romagna è stato colpito da un eccezionale evento alluvionale che ha determinato gravi danni alle infrastrutture di rete, coinvolgendo

numerose utenze e causando disservizi diffusi e non circoscritti alla singola linea dell'utente.

Il guasto peraltro segnalato dall'utente solo a luglio 2023, è stato infatti classificato come disservizio su rete primaria (cd. 'master'), con interessamento di molteplici linee e conseguente complessità tecnica delle operazioni di ripristino.

Nel corso della gestione del disservizio, TIM ha operato con continuità, attivandosi per individuare soluzioni tecniche alternative.

In particolare, ad agosto 2023 è stata proposta all'utente la migrazione verso tecnologia in fibra, idonea a superare le criticità della rete tradizionale danneggiata.

Tale soluzione, tuttavia, è stata espressamente rifiutata dall'istante, il quale non ha quindi collaborato per una risoluzione più tempestiva del problema.

La linea è stata successivamente riattivata in data 10.2.2024 come da retrocartellino guasti.

Stante il perdurare della morosità, Tim in data 13.8.2024 ha cessato la linea per morosità salvo poi riattivarla in data 3.9.2024.

La linea è stata poi sospesa nuovamente in data 2.5.2025 e cessata per morosità in data 18.8.2025 in quanto l'istante non ha saldato le fatture emesse da TIM.

Si evidenzia inoltre che l'utente non ha presentato nei termini alcuna valida richiesta di sospensione della fatturazione connessa agli eventi alluvionali, né ha fornito la documentazione richiesta per l'accesso alle eventuali misure straordinarie previste.

Ciò ricostruito, in punto di diritto si evidenzia che il disservizio lamentato da controparte e per il quale Tim si è adoperata sin da subito per la sua risoluzione, non può essere in nessun modo imputabile al gestore telefonico, ma alla presenza di un guasto di particolare complessità tecnica, le cui tempistiche di risoluzione – come già anticipato – hanno subito un allungamento dipeso dal verificarsi della calamità naturali, con tutto ciò che questo ne ha comportato.

Infatti, la situazione venutasi a creare a seguito dell'evento atmosferico avverso del maggio 2023 rientra, senza dubbio alcuno, nella previsione di cui alle Condizioni Generali di Abbonamento (doc.n.2), che prevedono espressamente una deroga per l'ente gestore nel rispetto di un termine per la riparazione, nel caso in cui il guasto, come qui, sia di particolare complessità ed il disservizio sia dovuto a calamità naturali straordinarie.

Il che vale ad escludere, è evidente, qualsivoglia ipotesi di inadempimento e conseguentemente esonera Tim dal corrispondere alcuna somma a titolo di indennizzo.

L'unico obbligo che grava in capo a Tim in caso di guasti la cui soluzione si appalesi particolarmente complessa, è quello di provvedere tempestivamente a porre in essere le attività necessarie per il ripristino della linea 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.

Anche la Delibera AGCOM 347/18/CONS prevede espressamente l'esclusione del diritto agli indennizzi in presenza di eventi riconducibili a forza maggiore o a cause esterne non controllabili dall'operatore.

Nel caso di specie, è pacifico che l'interruzione del servizio sia stata determinata da un evento alluvionale di carattere straordinario, idoneo a integrare pienamente la nozione di forza maggiore.

Ne consegue che nessuna responsabilità può essere imputata a TIM per il disservizio lamentato e che alcun indennizzo è dovuto.

Ulteriore elemento dirimente è rappresentato dalla natura del guasto, classificato come disservizio su rete primaria, con coinvolgimento di una pluralità di utenze.

Nel caso in esame, il disservizio non è riconducibile a un malfunzionamento della singola linea, bensì a un danno infrastrutturale esteso, con conseguente esclusione dei presupposti per l'indennizzo.

Occorre poi sottolineare il comportamento omissivo dell'Arch XXXXXX, il quale non ha cooperato per la risoluzione della problematica tecnica consentendo alla TIM di procedere con la conversione della tecnologia in fibra che avrebbe garantito una risoluzione più rapida del disservizio.

In merito si evidenzia che questa soluzione non è stata proposta da TIM solo all'Arch XXXXXX con la finalità di cambiare arbitrariamente il suo contratto di telefonia ma è stata un'azione rientrante nella strategia di TIM per arginare i problemi legati al ripristino del servizio nelle zone alluvionate ed è stata proposta in generale nei territori alluvionati.

In punto di diritto si richiama l'art.1227 c.c. che dispone che

‘se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e le conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza’.

La giurisprudenza maggioritaria e la dottrina sono concordi nel ritenere che il comportamento omissivo del danneggiato rilevante ai fini del citato articolo non è solo

quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza.

Laddove l'operatore non avesse posto in essere alcuna azione informativa o non si fosse attivato per ripristinare la linea nei confronti dell'utente, - cosa che qui non è avvenuta - quest'ultimo avrebbe avuto il diritto pieno a vedersi riconosciuto indennizzi o storni ma così non è dato che TIM ha pienamente adempiuto ai suoi obblighi informativi ed ha proposto soluzioni alternative per il ripristino del servizio telefonico in tempi più rapidi e che l'utente, d'altra parte, ha volontariamente scelto di continuare a connettersi pur sapendo che il traffico dati sarebbe stato fatturato a consumo.

In merito si evidenzia che nella pec inviata dall'Arch XXXXXX a TIM in data 22.8.2024 (doc.n.3) egli stesso conferma che TIM ha proposto in diverse occasioni soluzioni alternative per ripristinare la linea telefonica e che lo stesso, infastidito per l'insistenza dell'Operatore, ha sempre rifiutato!

Si evidenzia anche che, tra l'altro, nella predetta pec parte istante conferma di aver avuto la linea per un periodo temporale, scrivendo che il disservizio è durato da maggio 2023 sino alla fine dell'anno e che TIM aveva sospeso nuovamente il servizio ad agosto 2024.

Si fa inoltre presente che l'utente avrebbe potuto proporre un procedimento Gu5 per chiedere la riattivazione della linea o cambiare Operatore ma non ha compiuto alcuna azione fattiva per riottenere il servizio, limitandosi solo a rifiutare le proposte alternative formulate da TIM.

Anche con riferimento alla sospensione (maggio 2025) e poi alla cessazione del servizio per morosità (agosto 2025) l'utente non ha cooperato lealmente con TIM in quanto è stato invitato più volte da quest'ultima a seguire la procedura standard e ad inoltrare apposita domanda per la sospensione della fatturazione o ottenere l'applicazione delle misure emergenziali messe a disposizione dall'Operatore ma l'utente non ha mai seguito tale indicazione.

Si allegano in proposito le comunicazioni del 15.10.2023, 21.12.2023 e 11.9.2024 (doc.n.4) regolarmente ricevute dall'utente come dimostrato dalle pec inviate dall'Arch XXXXXX stesso.

Si veda ad esempio la pec del 6.11.2023 (doc.n.5) in cui l'istante così esordisce

'Riscontro la Vs. n. prot. C3XXX2 del 15/10/2023....'.

A tale proposito preme evidenziare che la predetta procedura è stata anche pubblicizzata da TIM nel proprio sito, di cui si allega estratto (doc.n.6).

Sempre in merito alla sospensione della linea ed alla cessazione per morosità della stessa, si allegano altresì i vari solleciti di pagamento e preavvisi di risoluzione contrattuale inoltrati da TIM e regolarmente ricevuti dall'utente (doc.n.7), il quale onde evitare la sospensione e poi cessazione della linea avrebbe al limite anche potuto saldare le fatture con spirito di rivalsa.

Si conferma pertanto anche la regolarità della sospensione e della cessazione per morosità della linea.

Si evidenzia che attualmente c'è un insoluto di € 599,60 (...).

Non potranno neppure essere riconosciute le spese di procedura, considerato che il procedimento di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuito e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (conforme è il recente costante orientamento Agcom, si vedano, ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR).

Sul punto si veda anche la delibera conforme n. 25/20 emessa recentemente dal Corecom Friuli Venezia Giulia.

Alla luce di quanto esposto si conferma pertanto la correttezza dell'operato di TIM e che, per le ragioni sopra esposte, alcuna somma è dovuta all'utente né a titolo di rimborso/storno o indennizzo, tanto più nella esosa e indimostrata quantificazione ex adverso eseguita.”

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, rispetto all'eccezione dell'operatore relativa all'inammissibilità delle richieste dell'istante avanzate a titolo di risarcimento da danni, pur confermando che in questa sede è esclusa qualsiasi pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, le domande proposte possono essere interpretate in termini di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo più pertinente al disservizio occorso, a prescindere dal nomen iuris indicato dal ricorrente.

Ciò premesso, le richieste del ricorrente vengono trattate congiuntamente e accolte parzialmente per i motivi che seguono.

Dall'esame dell'istanza presentata e dall'istruttoria svolta emerge come la vicenda de qua ruoti attorno al diverso inquadramento che le parti danno all'assenza di linea telefonica registratasi a partire dal 2023.

Difatti, mentre per l'istante - stando alla lettura del formulario - la linea non sarebbe mai più stata riattivata, per il gestore la vicenda risulta molto più composita e articolata, essendosi svolta in uno scenario assai diverso da quello prospettato nel formulario GU14.

Il ricorrente, dunque, titolare di contratto business, lamenta come il problema dell'interruzione della linea fissa XXXXXX, sorto a seguito dell'evento alluvionale che ha interessato il territorio di Lugo di Romagna il 18 maggio 2023, non sia mai stato risolto dall'operatore, che anzi, per ridurre i tempi di intervento, gli avrebbe proposto la conversione in fibra ma a condizioni economiche più costose.

La ricostruzione dell'operatore, corredata da una serie di documenti che include anche missive scritte dall'istante, evidenzia in prima battuta come la segnalazione di guasto, classificato come disservizio su rete primaria (c.d. "master"), sia stata effettuata "solo" nel successivo mese di luglio.

TIM aggiunge di essersi attivata, nel corso della gestione del disservizio, al fine di individuare soluzioni tecniche alternative che superassero le criticità della rete tradizionale danneggiata.

In particolare, ad agosto 2023, aveva proposto la migrazione verso tecnologia fibra, espressamente rifiutata dall'istante.

TIM aggiunge inoltre che la linea, come da retro-cartellino guasti, veniva riattivata il 10 febbraio 2024, cessata per morosità il successivo 13 agosto e riattivata il 3 settembre 2024.

Nuovamente sospesa il 2 maggio 2025, veniva cessata per morosità il successivo 18 agosto per mancato pagamento delle fatture emesse.

TIM precisa che "L'utente non ha presentato nei termini alcuna valida richiesta di sospensione della fatturazione connessa agli eventi alluvionali, né ha fornito la documentazione richiesta per l'accesso alle eventuali misure straordinarie previste".

L'istante, che nessuna evidenza ha prodotto a fascicolo al momento della presentazione del formulario, nemmeno ha rilevato o contestato alcunché rispetto a ricostruzione e documentazione fornite dall'operatore, anche e soprattutto rispetto al tema dei pagamenti e delle sue conseguenze, tema emerso per la prima volta nelle repliche di TIM.

Corre l'obbligo di precisare che l'istante è comunque stato messo in condizione di controdedurre a quanto rappresentato da TIM.

Difatti, nella comunicazione di avvio del procedimento - in atti a fascicolo con protocollo n. 7XXX7 del 25/02/2026 - si notificava, tra l'altro, che

“... mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica...”.

In esito alla posizione tenuta dal ricorrente, si ritiene dunque di fare richiamo al costante orientamento della Cassazione secondo cui i fatti allegati da una parte possono considerarsi pacifici, sì da poter essere posti a base della decisione, non solo quando siano stati esplicitamente ammessi dalla controparte, ma anche quando questa non li contesti specificamente ed imponi altrimenti il proprio sistema difensivo (Cass. 20/05/93 n. 5733).

Tale orientamento è stato recepito dal disposto dell’art. 115, comma 1, c.p.c., come modificato dalla legge 69/2009, a mente del quale

“il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte” (così, Corecom FVG delibera n. 30/2019; Corecom Emilia-Romagna delibera n. 34/2022, determine GU14/XXX/2022 e GU14/XXX/2024).

In tale scenario, si può inoltre osservare come il medesimo, sebbene si dolga di un disservizio grave e perdurante nel tempo, non abbia mai proposto istanza, avanti all’instato Corecom, per l’adozione di provvedimenti temporanei (GU5).

Nell’allegata memoria, TIM ha dichiarato di essersi attivata da subito per la risoluzione di un disservizio non imputabile al gestore ma dovuto ad un guasto di particolare complessità tecnica, le cui tempistiche di risoluzione hanno subito un allungamento dipeso dal verificarsi delle calamità naturali.

Tale situazione ricadrebbe dunque nella previsione di cui alle allegate Condizioni Generali di Abbonamento, che prevedono una deroga nel rispetto dei termini per la riparazione in caso di guasto di particolare complessità e di disservizio dovuto a calamità naturali straordinarie.

Con la conseguenza, aggiunge l’operatore, che l’unico obbligo in capo al gestore è quello di provvedere tempestivamente a porre in essere le attività necessarie al ripristino della linea, 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 dell’operatore telefonico.

Oltre a ciò, ritiene il disservizio occorso non riconducibile a malfunzionamento della singola linea ma a danno infrastrutturale esteso, tanto che la soluzione del passaggio a fibra non è stata proposta solo all’istante.

Quanto agli obblighi informativi, TIM ha dichiarato che l'istante fosse a conoscenza tanto della particolare complessità del guasto quanto dell'alternativa rappresentata dalla fibra.

Orbene, in base ai riscontri forniti all'istante (15 ottobre e 21 dicembre 2023) ed alla di lui PEC del 6 novembre 2023 non si può ritenere che quest'ultimo, in costanza del disservizio segnalato nel 2023, abbia ricevuto da subito ragguagli chiari, coerenti e dettagliati sulle problematiche incontrate nel caso specifico o la minima informazione sui possibili tempi di risoluzione del guasto.

Mentre una prima indicazione delle tempistiche necessarie risulta fornita solo nel riscontro datato 15 ottobre 2023, nella citata PEC di novembre il cliente riferisce di avere appreso, in data 24 ottobre, che "il guasto permarrebbe nella cabina di derivazione e per la sua risoluzione non sarebbe affatto necessario alcun passaggio alla fibra, né alcun intervento presso i locali del mio studio".

Tale quadro si completa con l'ulteriore PEC dell'istante del 21 agosto 2024, che qui si riporta.

"Faccio seguito a mie precedenti p.e.o. del 27/06 u.s. e p.e.c. del 18/09/2023; riscontro che perdurano i disservizi sulla linea telefonica del mio studio.

A partire dagli eventi alluvionali del maggio 2023, e fino alla fine dello scorso anno, la linea telefonica del XXXXXX, corrispondente al mio studio professionale, è rimasta inattiva e priva di servizio.

Si noti bene che la predetta linea è utilizzata esclusivamente per telefonate in entrata, che si sostanziano quasi sempre in molestie quotidiane da parte di Vs. promotori, anche ad orari preclusi a tali iniziative.

A maggio 2023 ho segnalato tempestivamente il guasto, reiterando una decina di volte la segnalazione, ed ottenendo risposte le più disparate: dalla risoluzione del in corso guasto, alla necessità di sostituzione della linea in rame con la fibra, all'appuntamento con gli addetti per l'installazione di una nuova apparecchiatura (borchia) da me mai richiesta, quest'ultima sollecitata più volte dal servizio TIM 191, sia direttamente, con telefonate, che tramite email, e presentato come unico e solo intervento risolutivo del disservizio.

Ho poi ricevuto via posta ordinaria il riscontro del reclamo per mancata emissione delle lavorazioni richieste, a seguito di segnalazione cod. 1-172XXX2: in realtà all'operatore Vs. call center avevo chiaramente specificato che non intendevo aderire ad alcuna formula di servizio diversa da quella attualmente in essere essendo, come già specificato, la citata linea telefonica destinata esclusivamente a telefonate in entrata.

A partire dal maggio 2023 e fino alla fine dello scorso anno, quindi, ho dovuto patire il disservizio della linea inattiva ricevendo, ad ogni mia segnalazione del guasto,

informazioni generiche, non corrispondenti alla realtà del guasto, inventare e, invece, proposte finalizzate non al ripristino della linea, ma alla sola modifica del servizio in essere (passaggio da linea in rame alla fibra) e della relativa fornitura, mai richiesta.

Di nuovo, a partire dal 31/07, ma certamente da molto prima poiché non ricordo di aver ricevuto nello scorso mese le fastidiose telefonate quotidiane del Vs. call center, il mio studio è totalmente privo del servizio di telefonia fissa.

Ho più volte cercato di segnalare il guasto al Vs. servizio 191, trovando sempre il messaggio registrato che invitava a telefonare in altro momento; del resto, poter parlare con un operatore pare non essere più un'opzione tra quelle selezionabili per i clienti TIM 191.

Dopo diversi tentativi, in data 19/08 riesco finalmente a parlare con un operatore a cui spiego quanto sopra e che mi comunica di aver proceduto alla risoluzione del disservizio tramite riattivazione.

Il giorno dopo ricevo una telefonata dal XXXXXX, ore 10.49: un operatore vuole, invece, fissare un sopralluogo con un tecnico per installare una nuova linea, chiede informazioni su collocazione dell'immobile, a quale piano, ecc. e non vuole ascoltare quanto, per sua evidenza, avevo già detto al Vs. call center.

Dopo aver chiuso la telefonata, e dopo non pochi tentativi, riesco a parlare con una gentile operatrice 191 che mi riferisce di aver chiaramente specificato, nella nuova segnalazione dell'intervento da eseguire, che si tratta della riattivazione di una linea già esistente, non della installazione di borchie, né di linea in fibra, né di altro.

Invece, stamattina, ore 9.49 ricevo una nuova telefonata dal XXXXXX da un arrogante operatore per fissare un sopralluogo con un tecnico per l'installazione di una nuova linea telefonica.

Il mio studio è tutt'ora senza linea telefonica attiva, per fatto e colpa Vs. esclusivi; pertanto, nel rammentarVi che è Vs. esclusivo onere fornirmi un servizio funzionale e funzionante, Vi invito a ripristinare la mia linea telefonica XXXXXX entro e non oltre 3 gg. dal ricevimento della presente.

In difetto di adempimento da parte Vs., Vi informo che mi rivolgerò all'AGCOM per richiedere il risarcimento dei danni causati dal disservizio inferto al mio studio".

Alla luce di quanto sinora esposto e in assenza di prova contraria, l'operatore è dunque responsabile ai sensi dell'art. 1218 c.c. ("Il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile."), con conseguente diritto dell'istante ad essere indennizzato a norma dell'art. 6 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS.

Si richiama, in particolare, quanto previsto al comma 5, secondo cui

“Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l’operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio”.

Poiché l’evento straordinario non può assumere la valenza di scriminante rispetto alla responsabilità di un operatore, si ritiene non assolto in capo a TIM l’onere di aver operato con la dovuta diligenza per la riattivazione del servizio nei tempi strettamente necessari (ben potendo dimostrare, a mò di esempio, l’esistenza di condizioni di sicurezza non idonee per eseguire l’intervento, le peculiarità o l’ubicazione di quella specifica linea disservita che potevano incidere sulle tempistiche dell’effettivo ripristino, gli impedimenti che hanno comportato lo slittamento del termine indicato nella mail di ottobre 2023, ecc.).

Per il calcolo dell’indennizzo di cui sopra, si richiama quanto previsto dal comma 1 del predetto art. 6, secondo cui

“In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d’interruzione”.

Tale parametro, che nel caso di specie riguarda il solo servizio fonia, dovrà computarsi in misura doppia in base all’art. 13, comma 3, del succitato allegato A alla delibera 347/18/CONS, attesa la natura business dell’utenza oggetto della controversia.

Pertanto, ai fini della determinazione dell’indennizzo, occorre considerare il principio generale dell’ordinamento di cui all’art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore.

Ciò significa che se l’utente, creditore dell’indennizzo, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza al fine di evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.

Difatti, il creditore è gravato non solo da un obbligo negativo (astenersi dall’aggravare il danno) ma anche da un obbligo positivo (tenere condotte utili e possibili rivolte ad evitare o ridurre il danno), come affermato nella sentenza del Consiglio di Stato 23 marzo 2011, n. 3, richiamata nella sentenza 31 ottobre 2012 n. 5556).

Sorge pertanto la necessità - anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche - di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso 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 quest'ottica, assume particolare rilievo la condotta dell'istante, il quale non ha ritenuto di proporre istanza GU5, di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore, anche alla luce del fatto che poteva avvalersi di benefici gratuiti messi a disposizione da TIM per l'utenza di rete fissa coinvolta negli eventi alluvionali.

Per il chè si ritiene che l'indennizzo debba essere ridotto di 1/3.

Ai fini del computo dell'intervallo temporale, per quanto sinora considerato, in mancanza di elementi idonei a identificare "il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti" da cui il comma 5 del predetto art. 6 fa decorrere il calcolo dell'indennizzo, si è individuato quale dies a quo il 5 luglio 2023, data del primo reclamo tracciato per come riportato nel retrocartellino.

Alla luce della PEC del 21 agosto 2024, nella quale è proprio l'istante a riferire di aver patito il disservizio sino a fine anno (2023), si è individuato invece il 31 dicembre 2023 quale dies ad quem.

In base a tanto, risultano 179 giorni di disservizio.

Pertanto, ai sensi dell'art. 6, commi 1, 3 e 5, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, l'istante, tenuto conto della riduzione di 1/3 di cui sopra, avrà diritto alla liquidazione di complessivi euro 1.432,00 (8 euro pro die x 179 gg.), oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

Rispetto alla problematica che per l'istante si proponeva "di nuovo, a partire dal 31 luglio 2024...", l'operatore, in data 11 settembre 2024, forniva il proprio riscontro al cliente comunicando che in data 3 settembre 2024 il numero risultava attivato con successo, con il mantenimento della tipologia simplex.

Al contempo, la memoria di TIM dà conto della cessazione per morosità al 13 agosto 2024, con riattivazione il 3 settembre successivo.

In relazione a tale periodo, dalle evidenze in atti non risulta che l'istante sia stato informato della sospensione in arrivo che, in base alle già citate Condizioni Generali di Contratto, va comunicata con un preavviso di almeno 40 giorni.

Se si escludono i solleciti di pagamento e relativi preavvisi (di sospensione) di gennaio e marzo 2023, che precedono di oltre un anno la sospensione de qua e che dunque non possono integrare un preavviso congruo, nella comunicazione del 21 maggio 2024 (che risulta consegnata il successivo giorno 29) il cliente viene esclusivamente sollecitato al pagamento, pena la risoluzione del contratto.

In base a tanto, TIM sarà tenuta a corrispondere un equo indennizzo per l'illegittima sospensione della linea ai sensi dell'art. 5, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS e computato in misura doppia in base al successivo art. 13, comma 3, data la natura business dell'utenza.

Ai fini della determinazione dell'indennizzo, valgono le considerazioni sopra espresse alla luce dell'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore.

Oltre alla ferma scelta di non richiedere la sospensione temporanea della fatturazione, spicca il fatto che l'istante non abbia mai richiesto una tempestiva riattivazione della linea tramite un procedimento d'urgenza nonostante non usufruisse del servizio.

Si ritiene pertanto di ridurre di 1/3 l'indennizzo de quo.

Ai sensi degli artt. 5 e 13 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, l'istante avrà dunque diritto alla liquidazione di complessivi euro 210,00 (euro 10 pro die x 21 gg., calcolati dal 13 agosto al 3 settembre 2024), oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

Rispetto all'ulteriore periodo che vede prima sospendere (il 2 maggio 2025), poi cessare (il 18 agosto 2025) la linea, ribadito il mancato deposito di istanze GU5, si evidenzia l'assenza di reclami sia per la mancanza di servizio, sia per il recupero della numerazione.

In virtù di tale circostanza, in applicazione del comma 4 dell'art. 14 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, rubricato "Esclusione degli indennizzi", a tenore del quale

"Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte",

non possono essere considerate e sono dunque respinte ulteriori richieste di indennizzo.

In base a quanto sinora esposto, l'istante avrà diritto allo storno dei canoni, ed al ritiro a cura e spese di TIM della pratica di recupero del credito, in relazione ai seguenti

periodi: 18 maggio – 31 dicembre 2023; 13 agosto – 3 settembre 2024; 2 maggio – 18 agosto 2025.

Viene respinta la richiesta di rimborso delle spese di procedura, attesa la gratuità dei procedimenti di conciliazione e definizione e l'assenza a fascicolo di qualsiasi tipo di documentazione che attesti spese necessarie e giustificate, ivi comprese quelle per l'assistenza di un Legale, che restano a carico della parte che di un tale professionista abbia inteso avvalersi.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

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

2. TIM XXX è tenuta a liquidare all'istante i seguenti importi, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza:

I. euro 1.432,00 ai sensi dell'art. 6, commi 1, 3 e 5, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS (tenuto conto della riduzione di 1/3);

II. euro 210,00 ai sensi dell'art. 5, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS (tenuto conto della riduzione di 1/3).

3. TIM XXX è tenuta, inoltre, allo storno dei canoni fatturati ed al ritiro a propria cura e spese della pratica di recupero del credito in relazione ai seguenti periodi: 18 maggio (data dell'alluvione) - 31 dicembre 2023; 13 agosto - 3 settembre 2024; 2 maggio - 18 agosto 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, 23/07/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca