

DELIBERA N. 36/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/769450/2025)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 18/12/2025;

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 05/08/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 05/08/2025;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 18/12/2025;

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 05/08/2025, l'istante ha presentato in pari data istanza di definizione nei confronti di TIM XXX, d'ora in poi TIM, lamentando l'invio di "3 reclami senza risposta Timvision tutt'ora non funzionante".

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

"3 reclami senza risposta per totali 175 giorni richiesta indennizzo di euro 2.50 al giorno Timvision non funzionante dal 4 aprile 2025 tutt'ora non funzionante per totali 123 giorni richiesta indennizzo di euro 5 al giorno".

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 1.000.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 15/10/2025, l'operatore ha chiesto il rigetto delle istanze di parte attrice in quanto inammissibili nonché infondate in fatto e in diritto per come nel seguito.

“L’istante lamenta il malfunzionamento di Timvision e chiede ‘3 reclami senza risposta per totali 175 giorni richiesta indennizzo di euro 2.50 al giorno Timvision non funzionante dal 4 aprile 2025 tutt’ora non funzionante per totali 123 giorni richiesta indennizzo di euro 5 al giorno’.

Prima di scendere nel merito della infondata contestazione di parte istante, occorre eccepire l’inammissibilità di ogni lagnanza che non sia quella oggetto del formulario UG/XXX/2025, ovvero il presunto malfunzionamento del Timvision e del reclamo del 17.3.2025.

Tutte le ulteriori doglianze di cui ai reclami allegati dall’utente nel presente GU14 (reclami tra l’altro per i quali non viene provato l’invio) non potranno perciò essere prese in considerazione in quanto inammissibili.

Ciò premesso si evidenzia che il servizio Tim vision è cessato in automatico quando la linea è migrata verso altro Operatore telefonico ed è stato riattivato, dietro richiesta dell’utente, in data 4.8.2025, come comunicato a parte istante tramite conciliaweb.

Quanto al reclamo, Tim ha fornito riscontro sempre tramite conciliaweb.

L’attuale insoluto ammonta ad euro 127,98 ed è composto dalle fatture:

-agosto 2025 di euro 64,49 all.4 (l’importo della fattura sarebbe di euro 274,49, ma Tim ha stornato 210,00 euro come da verbale di accordo GU14/XXX/2025)

-settembre 2025 di euro 63,49.

Alla luce di quanto esposto si conferma pertanto la correttezza dell’operato di TIM e che nulla è dovuto all’utente”.

3. La replica dell’istante

In data 15/10/2025, l’istante ha replicato alle memorie dell’operatore, come nel seguito riportato.

“Con la presente intendo evidenziare come inviato precedentemente i motivi della conciliazione riportati inoltre nel fascicolo documentale.

Inoltre, Tim riferisce che il servizio è cessato con la migrazione della linea e ritengo tale affermazione un’aggravante in quanto il contratto di Timvision Gold è di 12 mesi e non collegato alla linea telefonica nel senso che sarebbe proseguito indipendentemente dalla cessazione della linea.

Ho sempre risposto prontamente a Tim durante la conciliazione o tramite 187 quando possibile e tramite PEC.

Confermando sempre e ripetutamente che il servizio Timvision non è pertanto attivo dal 17 marzo 2025 data migrazione linea senza comunicazione da parte di Tim di recesso o blocco servizio anzi Tim ha sempre riferito che il servizio di durata 12 mesi continuava e veniva rinnovato salvo disdetta automaticamente.

Purtroppo, Tim non mi ha mai risposto per il problema della fattura di agosto 2025 e la fattura di settembre è APPENA scaduta.

Tutto ciò premesso ritengo che quanto da me richiesto sia consono e forse anche meno di quanto sarebbe quantificabile ad oggi”.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, viene respinta l’eccezione dell’operatore per l’inammissibilità “di ogni lagnanza che non sia quella oggetto del formulario UG/XXX/2025, ovvero il presunto malfunzionamento del Timvision e del reclamo del 17.3.2025”.

Difatti, la verifica della coincidenza tra l’oggetto dell’istanza di definizione e quello dell’istanza di conciliazione non comporta che le due istanze debbano risultare perfettamente identiche, ma che la materia del contendere non debba estendersi attraverso l’introduzione, in sede di definizione, di pretese obiettivamente diverse da quelle iniziali e mai prospettate prima, tali da alterare la questione controversa sottraendola indirettamente, per tali nuovi aspetti, al tentativo obbligatorio di conciliazione.

Si ritiene dunque, per il caso di specie, che l’allargamento delle doglianze ad altri due reclami -asseritamente non riscontrati - riconducibili, prima facie, ai disservizi indicati nell’istanza di conciliazione, non comporti la violazione del principio di obbligatorietà della fase conciliativa.

Oltre a ciò, sempre in via preliminare, occorre evidenziare come, ai sensi dell’art. 15 dell’allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, una volta che l’Ufficio competente del Corecom ha comunicato alle parti l’avvio del procedimento e, contestualmente, reso disponibile alla parte convenuta l’istanza depositata completa di allegati, quest’ultima, ai sensi del successivo art. 16, comma 2, del predetto allegato, ha la

“facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica ...”.

Ne consegue, pertanto, l'irricevibilità di quanto depositato dall'istante sia dopo la comunicazione di avvio del procedimento, sia in sede di repliche all'operatore.

Quest'ultima specifica fase procedurale, in particolare, va infatti utilizzata unicamente come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva.

Diversamente, mentre l'istante si gioverebbe di più momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza, dopo la comunicazione di avvio e in sede di replica), l'operatore avrebbe a disposizione la sola fase di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa (ex multis, Corecom Abruzzo delibera n. 43/2020).

Tanto premesso, le richieste dell'istante vengono accolte parzialmente come nel seguito.

L'istante lamenta genericamente sia il malfunzionamento di Timvision, sia il mancato riscontro a tre reclami proposti all'operatore, chiedendo il riconoscimento di indennizzi per entrambe le problematiche.

In termini generali, si rileva che, nel caso in cui l'utente lamenti disservizi, spetta all'operatore provare di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzione e di essere tempestivamente intervenuto per risolvere le problematiche.

Difatti, l'art. 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP stabilisce che gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Pertanto, ove l'utente lamenti un disservizio rispetto a quanto stabilito nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Nel caso di specie, l'operatore si è limitato a dichiarare che il servizio "è cessato in automatico quando la linea è migrata verso altro operatore telefonico ed è stato riattivato, dietro richiesta dell'utente, in data 4.8.2025, come comunicato a parte istante tramite conciliaweb".

Nella comunicazione acclusa alla memoria, si legge, con riferimento al "disservizio TIMVISION", di "problema risolto" e che "il cliente può accedere ... alla vetrina

TimVision e fruire dei contenuti in abbonamento. Qualora riscontrasse problemi, deve chiedere il reset della password”.

In base a tanto, non risulta dimostrata, da parte dell’operatore, l’origine della sospensione del servizio, che per l’istante, anzi, non sarebbe dovuto cessare con la migrazione della linea telefonica, avendo Timvision durata annuale con rinnovo automatico di anno in anno, salvo disdetta.

Nemmeno risulta provato, sempre da parte di TIM, che il servizio sia stato effettivamente ripristinato il 4 agosto, considerato che l’istante lamentava il persistere della sospensione nella nota di replica del 15 ottobre in atti al presente fascicolo come nel seguito: “Confermando sempre e ripetutamente che il servizio Timvision non è pertanto attivo dal 17 marzo 2025 data migrazione linea”.

Ne consegue che l’operatore dovrà liquidare all’istante l’indennizzo previsto dall’art. 13, comma 4, dell’allegato A alla delibera 347/18/CONS, secondo cui

“Per i servizi di televisione a pagamento, in caso di ritardo nell’attivazione del servizio, di sospensione amministrativa dell’utenza o di interruzione o malfunzionamento del servizio per motivi tecnici si applica l’indennizzo in misura di euro 3 per ogni giorno di disservizio...”.

Prima di procedere alla quantificazione dell’indennizzo de quo, occorre fare alcune considerazioni in punto di reclami.

Dalla documentazione prodotta a fascicolo – utilizzabile per come valutato nelle questioni preliminari – risulta una serie di reclami dei quali, tuttavia, non sono provati invio e ricezione da parte dell’operatore destinatario.

Fa eccezione la PEC datata 17 marzo 2025 (“Buongiorno Non è più presente in app la linea in oggetto chiedo motivazioni. Distinti saluti”) che, seppur priva di ricevuta di avvenuta consegna, risulta pervenuta a TIM.

Nella memoria di quest’ultimo, difatti, con riferimento al reclamo del 17 marzo (tanto si deduce laddove TIM eccepisce l’inammissibilità di lagnanze altre “dal presunto malfunzionamento del Timvision e del reclamo del 17.3.2025”), si legge di riscontro fornito tramite Conciliaweb il successivo 15 maggio:

“Buon pomeriggio. Per meglio comprendere la situazione ed eventualmente intervenire per una risoluzione, si chiede cortesemente se l’accesso a MYTYM è ora possibile (nei mesi scorsi si sono verificati disservizi temporanei) ed esattamente in cosa consista la mancata fruizione di TIMVISION (impossibilità a visionare i contenuti di un fornitore ...? O cos’altro?). Grazie per le informazioni che vorrà fornire”.

Tanto considerato, l'operatore corrisponderà all'istante l'importo di euro 639,00, calcolato per i 213 giorni di sospensione compresi tra il 17 marzo (data del reclamo) e il 15 ottobre (data della nota di replica).

Su tale somma TIM corrisponderà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 17 marzo non è accoglibile in quanto viene assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo principale.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

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

2. TIM XXX è tenuta a liquidare all'istante, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza, l'importo di euro 639,00 (seicentotrentanove/00) ai sensi dell'art. 13, comma 4, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS.

3. TIM XXX è tenuta, inoltre, 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, 18/12/2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca