



## DELIBERA N. 25 / 2025

Oggetto: Definizione della controversia XXX – TIM XXX (Kena mobile) - (GU14/752593/2025).

### IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 20 ottobre 2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, approvato con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l'articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom)

VISTA l'istanza numero 0120150 del 14 maggio 2025 con cui la società istante chiedeva l'intervento del Corecom, per la definizione della controversia in essere con TIM XXX (Kena mobile) ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 18 giugno 2025, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 31 luglio 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 31 luglio 2025;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue.

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta la presenza di due lunghissimi guasti alla sua numerazione fissa che si sarebbero verificati il primo il 13 agosto 2021 ed il 22 ottobre 2021, il secondo tra il 17 agosto 2024 ed il 3 aprile 2025 data quest'ultima di cessazione della linea.

In particolare nell'istanza introduttiva e nella memoria di replica ha fatto presente quanto segue:

- a) entrambi i disservizi sopra lamentati sono stati aperti in modo conforme a quanto indicato all'articolo 3.1.6 della carta dei servizi dell'operatore, contattando l'assistenza tecnica al 187 e aprendo una segnalazione;
- b) quanto al primo guasto, cioè quello verificatosi tra il 13 agosto 2021 ed il 22 ottobre 2021, si allegano alla presente istanza gli screenshot degli SMS ricevuti a seguito dell'apertura e della chiusura del guasto;
- c) il fatto che il numero della segnalazione dei due SMS sia diverso è dipeso alla circostanza che TIM aveva per errore chiuso la segnalazione prima che il guasto fosse risolto;
- d) per il guasto del 2021 si è verificato una interruzione totale di internet che ha causato anche una interruzione totale della fonia essendo la linea una linea “fibra” e, pertanto, quando internet è isolato lo è anche il telefono;
- e) quanto al secondo guasto e cioè quello aperto il 10 settembre 2024 con provvedimento temporaneo (GU5/701454/2024), si evidenzia che non è mai stato risolto, nonostante i numerosissimi solleciti miei e del Corecom e nonostante la procedura di inottemperanza inoltrata all'Agcom;
- f) pertanto, per questo secondo guasto, il 19 febbraio 2025 provvedevo a chiedere la cessazione della linea che è stata cessata solo il 3 aprile 2025 ma con l'errore da parte dell'operatore di aver mantenuto attivo il servizio TIMVISION nonostante la richiesta esplicita di cessazione;
- g) si eccepisce l'inammissibilità della memoria difensiva dell'operatore in quanto depositata dopo i quarantacinque giorni dell'avvio della presente procedura di definizione e quindi oltre il termine regolamentare indicato all'articolo 16, comma 2, del Regolamento di procedura. Pertanto si chiede lo stralcio d'ufficio della memoria e dei documenti ad essa allegata ai fini della decisione della presente controversia;

- h) in particolare sull'eccezione sopra sollevata si evidenzia che, il codice di procedura civile non può trovare applicazione nel presente procedimento non essendo un processo civile ma un procedimento amministrativo di natura para giurisdizionale regolato da norme proprie (vedi Consiglio di Stato, Sez. VI. Sentenza numero 2152/2013). Al massimo può trovare applicazione l'articolo 2963 del codice civile che prevede al comma 3, la proroga di diritto solo se il giorno finale è festivo. Nel caso di specie il termine andava a scadere sabato 5 luglio 2025 che non è un giorno festivo;
- i) che le note tecniche allegate alla memoria che affermerebbero una qualità buona della linea non hanno alcuna valenza probatoria in quanto note interne e riportate in memoria con mero copia e incolla senza alcuna garanzia di autenticità;
- j) circa la inesercibilità della linea si rappresenta che tale problematica non è mai stata comunicata ufficialmente all'utente né direttamente né mediante la piattaforma Conciliaweb e che lo stesso ha dovuto attivare la procedura GU5 perché la linea era completamente interrotta. GU5 conclusosi non solo con l'emissione di un provvedimento temporaneo ma anche con la sua mancata esecuzione da parte di TIM e quindi con un giudizio di inottemperanza innanzi ad Agcom.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quanto segue:

- 1) l'indennizzo per l'interruzione della linea sia internet sia fonia dovuta a motivi tecnici non imputabili all'istante, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del regolamento indennizzi facendo presente che trattasi di linea in banda ultra – larga, considerando inoltre che la prima interruzione è perdurata per 70 giorni, mentre la seconda è perdurata per 229 giorni;
- 2) il rimborso delle fatture emesse nel periodo dei suddetti guasti in assenza totale del servizio;
- 3) storno delle fatture successivamente emesse a quella di aprile 2025, per effetto del recesso compresi gli eventuali costi addebitati per il servizio TIMVISION;
- 4) indennizzo per la totale assenza di trasparenza, correttezza e buona fede quantificati in via equitativa in euro 1000,00 (mille/00);
- 5) indennizzo per le spese di procedura quantificate in euro 200,00 (duecento/00).

## **2. La posizione dell'operatore**

TIM XXX (Kena mobile), con memoria depositata agli atti il 7 luglio 2025, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare nella memoria difensiva ha fatto presente quanto segue:

- 1) in via preliminare, ha eccepito l'illegittimità della deduzione avversaria circa la presunta decadenza dal termine di deposito della presente memoria difensiva evidenziando che, se la scadenza del termine per il deposito cade nella giornata di sabato (5 luglio 2025), ai sensi dell'art. 155, comma 5, codice di procedura civile, è consentita la proroga al primo giorno successivo a quello feriale e cioè nel caso di specie alla data di lunedì 7 luglio 2025. Ne deriva, dunque, che TIM non sia incorsa in alcuna decadenza come erroneamente dedotto da controparte e, pertanto, si chiede il rigetto dell'eccezione avversaria che risulta essere infondata oltre che palesemente pretestuosa.

2) nel merito ha dedotto:

- a) con riguardo al primo disservizio lamentato dall'utente e verificatosi tra l'agosto del 2021 e l'ottobre del 2021 TIM precisa che i tecnici, a seguito di una serie di verifiche tecniche eseguite, concludevano per la non migliorabilità della linea, circostanza comunicata e quindi nota a controparte come da chiusura WR note tecnico on field riportata in memoria;
- b) ad ogni modo TIM contesta la ricostruzione fatta ex adverso poiché le problematiche di linea non sono state continuative da agosto ad ottobre 2021 come evidenziato dall'elenco delle segnalazioni di guasto e dai contatti al servizio clienti effettuati dall'utente nel periodo in questione, in quanto, l'istante ha effettuato chiamate di mera natura commerciale;
- c) infine, relativamente al primo disservizio lamentato l'utente era stato pienamente edotto del fatto che la linea fosse "inesercibile" e che le prestazioni della linea non fossero ulteriormente migliorabili rispetto a quanto dallo stesso desiderato;
- d) con riguardo al secondo disservizio lamentato, e precisamente dal 18 agosto 2024 al 3 aprile 2025, TIM evidenzia che il reparto tecnico aveva riscontrato in data 5 settembre 2024, la presenza di un "guasto cavo riparato G130-30 Trak esistente giuntate 30 a mt 1350 da box alla manutenzione del modem", la cui risoluzione richiedeva l'accesso in proprietà di terzi, stante la presenza del box su cui intervenire;
- e) successivamente, in data 7 settembre 2024, l'istante presentava istanza GU5/701454/2024;
- f) il 19 febbraio 2025 l'istante richiedeva la cessazione della linea che veniva lavorata in data 3 aprile 2025;
- g) evidenzia, infine, che l'utente ha già presentato ben numero otto istanze di conciliazione e numero quattro istanze di definizione nei confronti di TIM per la stessa numerazione, tutte chiuse a titolo conciliativo con accordi che hanno ampiamente indennizzato l'utente sebbene la linea fosse stata dichiarata più volte inesercibile;
- h) tanto premesso, non risultano ad oggi fatture emesse, successivamente alla fattura di Aprile 2025, e si evidenzia che nella suddetta fattura sia stato riconosciuto un indennizzo per mancata risposta al reclamo corrisposto a mezzo bonifico postale come da distinta di pagamento che si allega;
- i) in conclusione, si ribadisce che nel caso di specie discutiamo di episodi di malfunzionamento e non anche di periodo di disservizio prolungato continuativo, motivo per cui si contesta integralmente, ogni voce di indennizzo richiesto da controparte;
- j) si contesta da ultimo, l'indennizzo secondo equità richiesto nonché il rimborso alle spese di procedura, procedura che è integralmente gratuita e rispetto a cui l'istante nulla produce in ordine a presunte e non provate spese sostenute.

### 3. Motivazione della decisione

In via preliminare l'istante ha chiesto la dichiarazione di decadenza dal termine per il deposito della memoria prodotta dall'operatore in quanto depositata dopo i quarantacinque giorni dell'avvio della presente procedura di definizione e, quindi, oltre il termine regolamentare indicato all'articolo 16, comma 2, del Regolamento di procedura. Pertanto ha chiesto lo stralcio d'ufficio della memoria e dei documenti ad essa allegata ai fini della decisione della presente controversia.

Sul punto, l'operatore ha chiesto il rigetto dell'eccezione avversaria in quanto infondata oltre che pretestuosa deducendo che la scadenza del termine per il deposito della memoria era prevista per la giornata di sabato 5 luglio 2025 e che, pertanto, a norma dell'articolo 155, comma 5, del c.p.c. tale data è da prorogare al primo giorno successivo a quello feriale e conseguentemente la scadenza è prorogata di diritto al primo giorno seguente non festivo e cioè al 7 luglio 2025.

Si ritiene di dover rigettare l'eccezione sollevata dall'istante in merito alla tardività della memoria avversaria. Il termine di quarantacinque giorni decorre dalla data di avvio del procedimento avvenuto il 21 maggio 2025, fissato dal regolamento di procedura per il deposito delle memorie, avrebbe avuto scadenza in data 5 luglio 2025; corrispondendo tale data alla giornata del sabato, in base all'art. 155 c.p.c., ai commi 4 e 5, la scadenza è prorogata di diritto al primo giorno seguente non festivo, ossia lunedì 7 luglio 2025, data di deposito della memoria dell'operatore. Ciò in quanto, per regola generale il sabato è trattato come un giorno festivo per il computo dei termini e la scadenza è posticipata al primo giorno lavorativo non festivo. A tal riguardo, è comunque obbligo evidenziare che per giurisprudenza costante dell'Agcom la documentazione allegata alla memoria inviata tardivamente riveste comunque valenza probatoria ed in quanto tale merita valutazione ai fini della ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio. Nel caso di specie, inoltre, ammesso e non concesso che la memoria fosse stata depositata tardivamente, il deposito avvenuto a distanza di due giorni successivi non ha comunque leso il diritto di difesa dell'istante che ha depositato entro i successivi venti giorni note difensive di replica.

Ciò premesso, nel merito, si ritiene che le richieste di parte istante relative all'indennizzo per l'interruzione della linea sia internet sia fonia dovuta a motivi tecnici non imputabili all'istante, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del Regolamento indennizzi per la prima interruzione perdurata per 70 giorni, cioè dal 13 agosto 2021 al 22 ottobre 2021, non possono essere accolte. La presente Autorità rileva, infatti, che l'utente ha presentato nel tempo diverse istanze di conciliazione e di definizione relative al malfunzionamento e alla sospensione della stessa linea fissa 0722 – 31XXXX istanze chiuse mediante accordi conciliativi. In particolare l'istanza GU14/530732/2022, relativa al disservizio patito dal 20 aprile 2021 all'11 luglio 2021, chiusa con verbale di accordo conciliativo l'11 ottobre 2022, nonché l'istanza GU14/643823/2023, relativa al disservizio patito dal 23 dicembre 2022 al 4 aprile 2023, chiusa anch'essa con verbale di accordo conciliativo l'8 febbraio 2024. Pertanto, alla luce del principio del *ne bis in idem*, secondo il quale l'istanza di conciliazione / definizione non è proponibile in presenza di una precedente transazione stante l'intervenuta cessazione della materia del contendere e l'impegno assunto dal ricorrente in sede transattiva / conciliativa di non aver più nulla a che pretendere, per qualsiasi titolo, ragione o causa, in relazione all'oggetto della controversia, deve ritenersi la suddetta richiesta improcedibile (Delibera AGCOM numero 4/19/CIR, Delibera Corecom Lazio numero 1/2024).

Vige infatti, in tale ambito, la regola per cui “la transazione – quale strumento negoziale di prevenzione di una lite – è destinata, analogamente alla sentenza, a coprire il dedotto ed il deducibile”. Ne consegue che gli effetti e la causa del contratto di transazione, sarebbero vanificati laddove a fronte di questioni litigiose già emerse e connesse al rapporto oggetto di transazione, si consentisse la messa in discussione dell’accordo raggiunto. Nel caso in esame è evidente che tra l’interruzione dal 20 aprile all’11 luglio 2021 e quella successiva dal 23 dicembre 2022 al 4 aprile 2023, l’istante abbia assunto l’impegno di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o ragione sull’interruzione della stessa linea numero 0722 – 31XXXX, facendo così cessare la materia del contendere anche sul disservizio dal 13 agosto 2021 al 22 ottobre 2021 considerato anche e soprattutto che, i verbali di accordo conciliativi sono stati redatti successivamente al disservizio contestato in questa sede e più precisamente l’11 ottobre 2022 e l’8 febbraio 2024.

Quanto, invece, al secondo guasto lamentato e cioè quello reclamato dal 17 agosto 2024, si ritiene fondata la richiesta avanzata dall’utente nei limiti di quanto di seguito motivato. Nel merito, parte istante chiede il riconoscimento dell’indennizzo per l’interruzione totale dei servizi internet e fonia subiti sulla propria utenza fissa per motivi tecnici non imputabili all’istante, ai sensi dell’articolo 6, comma 1, del Regolamento indennizzi per un totale di 229 giorni, considerando che la linea non è mai stata ripristinata e che è stata cessata solo il 3 aprile 2025, ma con l’errore da parte dell’operatore di aver mantenuto attivo il servizio TIMVISION nonostante la richiesta esplicita di cessazione.

Relativamente al servizio TIMVISION, che l’istante reclama sia stato mantenuto attivo nonostante la richiesta di cessazione della linea, deve essere dichiarata la cessata materia del contendere a seguito dell’intervenuto accordo conciliativo del 22 luglio 2025 su UG/751718/2025.

Al fine di poter inquadrare correttamente l’effettiva natura delle doglianze oggetto di controversia e il periodo temporale in cui la linea è stata interrotta è indispensabile muovere dalla disamina dei reclami sporti nel tempo dall’utente e parallelamente delle dichiarazioni e risposte prodotte da parte resistente.

Dall’istruttoria compiuta risulta che l’istante ha aperto una segnalazione telefonica il 17 agosto 2024 ((segnalazione n. 0094798793), reclamando cadute di connessione nella linea oggetto di controversia. Che tale segnalazione è stata gestita da tecnici TIM ed identificato il disservizio nell’immediato come un deterioramento dei cavi che collegavano la casa dell’istante al cabinet. La squadra cavisti incaricata da TIM per l’intervento chiudeva il guasto come risolto senza intervenire. Successivamente al ripresentarsi di disconnessioni e velocità non congrue l’istante chiedeva un nuovo intervento alla squadra che ha rimbalzato il caso ad un tecnico di zona che non risolveva il nuovo disservizio. A causa delle continue disconnessioni che ha comportato anche l’isolamento della linea telefonica l’istante ha presentato 10 settembre 2024 un’istanza per richiedere con provvedimento urgente (GU5/701454/2024) la sostituzione dei cavi danneggiati al fine di risolvere definitivamente il problema. Nonostante la presentazione del GU5 e le plurime richieste di intervento il guasto è rimasto in lavorazione e in carico al settore tecnico di Fibercop.

Che il 19 febbraio 2025 l'istante, stante la mancata riparazione del disservizio e la tempistica mai rispettata della data prevista di risoluzione, ha richiesto la cessazione della linea, che veniva lavorata solo in data 3 aprile 2025. Con riguardo a questo secondo disservizio lamentato TIM deduce a sua difesa che il reparto tecnico aveva riscontrato, in data 5 settembre 2024, la presenza di un "guasto cavo riparato G130-30 Trak esistente giuntate 30 a mt 1350 da box alla manutenzione del modem", la cui risoluzione richiedeva l'accesso in proprietà di terzi, stante la presenza del box su cui intervenire. Che il protrarsi del periodo temporale necessario alla riparazione è stato dovuto all'attesa dei permessi per accedere al box in proprietà privata e che, contrariamente a quanto ricostruito da parte istante, TIM ha preso subito in carico le segnalazioni fatte dall'istante svolgendo tutte le verifiche del caso. Deduce, inoltre, che nel caso in esame si discute di episodi di malfunzionamento e non anche, invece, di periodo di disservizio continuativo e prolungato, motivo per cui l'operatore contesta integralmente ogni voce di indennizzo richiesta dall'utente. Solo con la comunicazione Agcom dell'11 giugno 2025, in riscontro alla richiesta di mancata ottemperanza del provvedimento GU5/701454/2024, all'istante e al Corecom Marche veniva comunicato che il disservizio recato all'utente è stato causato da un palo in attesa di essere sostituito nell'attraversamento stradale e non un problema di danneggiamento cavi.

Dalla ricostruzione sopra riportata ne deriva che, contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore, il disservizio subito dall'istante è consistito in disconnessioni della linea internet continuative e prolungate che hanno causato anche l'isolamento della linea telefonica essendo una linea in fibra.

Relativamente alla fattispecie del caso in esame, indipendentemente dalle segnalazioni e dai reclami inoltrati dall'istante, il gestore ha riconosciuto solo un malfunzionamento della linea internet causato dal deterioramento dei cavi che collegavano la casa dell'istante al cabinet. Tuttavia, nonostante l'apparente comportamento pro attivo del gestore, volto alla risoluzione della problematica, il disservizio si è ripresentato ed ha condotto l'utente dapprima alla richiesta di un provvedimento di urgenza GU5 per la sostituzione dei cavi e poi alla cessazione della linea dopo oltre cinque mesi dall'attivazione della Conciliazione in sede Corecom, perché il guasto non è stato risolto ed è rimasto in lavorazione in carico al settore tecnico di Fibercop che ha continuato a comunicare lo slittamento della DPR (Data Prevista di Risoluzione). Inoltre, a fronte della comunicazione da parte di TIM di una tipologia di guasto tecnico "cavo deteriorato" la cui risoluzione avrebbe richiesto tempo stante la presenza del box su cui intervenire in proprietà di terzi e giustificato i numerosi rinvii di risoluzione definitiva in attesa dei permessi è emerso, nella fase di inottemperanza, che la problematica tecnica era successivamente dovuta ad un palo in attesa di essere sostituito nell'attraversamento stradale.

Di conseguenza, si ritiene sussistere una responsabilità contrattuale in capo all'operatore ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, per aver omesso informazioni circa le reali motivazioni tecniche del disservizio e la tempistica di risoluzione dello stesso disservizio .

In materia, come più volte stabilito dalla giurisprudenza della Corte di Cassazione, l'operatore, ha l'onere di dimostrare che il ritardo nella risoluzione tecnica del disservizio non dipenda da cause a lui imputabili, nonché di provare di aver tempestivamente informato l'utente delle eventuali difficoltà tecniche e/o amministrative incontrate nell'adempimento delle obbligazioni.

Si osserva inoltre che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte di servizi di telecomunicazioni (Delibera AGCOM 179/03/CSP), e secondo il consolidato orientamento dell'AGCOM gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto anche sotto il profilo temporale e deve dimostrare di aver fornito adeguate informazioni all'utente circa le difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

Nel caso che ci occupa, contrariamente a quanto sostenuto da TIM, l'operatore non ha fornito informazione complete circa la tipologia del disservizio tecnico perché solo dopo aver attivato il GU5 si è compreso che c'era un deterioramento di cavi all'interno di un box privato e solo in fase di ottemperanza si è compreso che il reale problema fosse la sostituzione di un palo; né ha fornito all'istante tempistiche ragionevoli ed efficaci circa la risoluzione del disservizio tanto che l'utente si è visto costretto a cessare la linea.

Si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte di servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo l'orientamento consolidato della stessa Autorità, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino di linea telefonica e/o la mancata risoluzione definitiva del disservizio 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.

In altri termini l'operatore per escludere completamente la propria responsabilità avrebbe dovuto dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da problematiche tecniche non causate da colpa dello stesso ma, agli atti, non risulta depositato alcun rapporto tecnico circa il dettaglio degli interventi effettuati ma solo continue comunicazioni circa la rimodulazione della data prevista di risoluzione. A nulla rilevando in tal senso la circostanza che gli interventi tecnici non sono stati eseguiti perché si era in attesa di permessi per accedere al box in proprietà privata.

Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore una responsabilità contrattuale per inadempimento ai sensi dell'articolo 1218 c.c. poiché a fronte delle segnalazioni di disconnessioni della linea continuative e prolungate da parte dell'utente l'operatore non è riuscito a risolvere il guasto e ha comunicato all'utente le reali motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione del disservizio solo in sede di procedura d'urgenza innanzi alla presente Autorità e, in particolare, nella fase di inottemperanza. Il disservizio è, pertanto, da imputarsi alla responsabilità dell'operatore con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente (cfr. Agcom n. 3/10/CIR).

Va, quindi, riconosciuto l'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 1 e 2, del Regolamento indennizzi, per un numero di 162 giorni, dal 10 settembre 2024 (data di deposito istanza GU5 e di interruzione totale dello stesso) al 19 febbraio 2025 (data di richiesta cessazione numerazione telefonica), moltiplicato per i due disservizi internet e fonia, per una somma di euro 1944,00 (millenovecentoquarantaquattro/00), cui deve aggiungersi l'aumento di un terzo per il servizio di accesso internet fornito su banda ultra-larga pari ad euro 324,00 (trecentoventiquattro/00), per un totale complessivo di euro 2.268,00 (duemiladuecentosessantotto/00).

Va conseguentemente accolta la domanda sub 2), con onere dell'operatore di rimborsare e/o stornare le fatture emesse dal 16 agosto 2024 in quanto la linea è risultata dapprima mal funzionante e poi interrotta, fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

TIM nella memoria difensiva deduce altresì che non risultano fatture emesse successivamente alla fattura numero RM0084XXXX del 16 aprile 2025, ma non risulta agli atti la fattura di chiusura e cessazione contrattuale. Pertanto, in accoglimento della richiesta di cui al punto sub 3), l'operatore dovrà anche cessare il contratto e l'abbonamento attivato sulla numerazione telefonica 0722-31XXXX con tutti i servizi connessi, in esenzione costi con storno di eventuali addebiti successivi fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

Si ritiene, infine, di non accogliere la richiesta di indennizzo per la totale assenza di trasparenza, correttezza e buona fede da parte dell'operatore né quella di indennizzo per le spese di procedura quantificate ai punti sub 4) e sub 5). Non si ravvisa, infatti, nella fattispecie in esame una violazione del principio di buona fede contrattuale da parte dell'operatore che ha sempre tenuto un comportamento improntato alla diligente correttezza avvertendo l'operatore di rete Fibercop e sollecitando lo stesso a risolvere il disservizio occorso all'utente. Nè può riconoscersi un rimborso delle spese di procedura che si rammenta essere completamente gratuita e rispetto cui l'istante nulla ha prodotto in ordine a presunte e non provate spese sostenute.

In merito alla mancata risposta al reclamo riconosciuto dall'operatore nella fattura numero RM0084XXXX, del 16 aprile 2025, la somma di euro 157,38 (centocinquantesette/38), si rileva che tale somma è stata riconosciuta solo al termine della procedura conciliativa non integra l'importo massima di euro 300,00 (trecento/00) previsto dall'articolo 12 del Regolamento indennizzi. Pertanto, deve riconoscersi all'istante un indennizzo residuo della misura di euro 142,62 (centoquarantadue/62).

Tutto ciò premesso;

### **DELIBERA**

1. a definizione della controversia tra XXX – TIM XXX (Kena mobile) di accogliere parzialmente l'istanza numero 0120150 del 14 maggio 2025 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

- riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, l'indennizzo per l'interruzione dei servizi nella somma complessiva di euro 2.268,00 (duemiladuecentosessantotto/00);
- riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami nella misura residua di euro 142,62 (centoquarantadue/62);
- rimborsare e/o stornare le fatture emesse dal 16 agosto 2024 fino a chiusura del ciclo di fatturazione;
- cessare il contratto e l'abbonamento attivato sulla numerazione telefonica 0722-31XXXX con tutti i servizi connessi in esenzione costi, oltre allo storno di eventuali addebiti successivi fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

2. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente  
(Cinzia Grucci)