



DELIBERA N. 3/2026

Oggetto: Definizione della controversia XXX - TIM XXX (Telecom Italia, Kena mobile) (GU14/773714/2025).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 26 Febbraio 2026;

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 0213139 del 2 settembre 2025 con cui l’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 22 settembre 2025, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l’avvio del procedimento e la convocazione per l’udienza di discussione del 13 novembre 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 13 novembre 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'utente lamenta l'interruzione del servizio voce e dati riferito alla linea numero 0732 – 95XXXX segnalato tempestivamente all'operatore e riattivato solo a seguito di provvedimento d'urgenza.

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

- a) il 31 gennaio 2025 l'utente accorgendosi dell'interruzione del servizio voce e dati della sua linea fissa, contatta tempestivamente il servizio clienti sia telefonicamente che mediante chat Angie (come documentato agli atti della procedura);
- b) nella chat di Angie si evince che è stata aperta la segnalazione numero 009861XXXX in data 31 gennaio 2025, che nella tua zona è presente un guasto generalizzato sulla rete TIM e non è necessario alcun intervento presso l'abitazione pur risultando la linea isolata;
- c) TIM non ha documentalmente dimostrato di aver assolto correttamente all'onere informativo nei confronti del cliente tanto che ogni documentazione allegata è successiva al deposito del GU5/744604/2025 avviato il 2 aprile 2025 a seguito dei plurimi solleciti di riattivazione della linea;
- d) il provvedimento temporaneo emesso dal Co.re.com Marche il 7 aprile 2025, con scadenza 26 aprile 2025, a causa di intervento complesso su guasto cavo in trincea è stata rimodulato con una nuova data di risoluzione, avvenuta e confermata dal delegato di parte istante in data 15 maggio 2025;
- e) che l'operatore non ha sospeso la pretesa economica durante il disservizio continuando ad emettere regolarmente le fatture;
- f) devono ritenersi contestati gli importi addebitati con le fatture emesse dal 31 gennaio 2025 al 15 maggio 2025 in quanto, in assenza di alcuna controprestazione e/o servizio erogato, tali somme non sono dovute ed andranno rimborsate e/o stornate integralmente;
- g) che il comportamento dell'operatore è illegittimo e che le doglianze sono documentate.

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

- 1) il riconoscimento dell'indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati “Fibra” dal 31 gennaio 2025 al 14 maggio 2025 conteggiato in euro 1.442,00 (millequattrocentoquarantadue/00);
- 2) storno e/o rimborso dei canoni addebitati durante l'interruzione conteggiati in euro 143,00 (centoquarantatré/00);
- 3) Penale ai sensi dell'art. 1, comma 292, della L. 160/2019.

2. La posizione dell'operatore

TIM XXX (Telecom Italia, Kena mobile) con memoria depositata nei termini di legge, 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:

- a) le doglianze non risultano provate, infatti, dalle verifiche interne risulta tracciato, in data 31 gennaio 2025, un contatto al 187 per segnalazione del malfunzionamento sulla linea 0732 – 95XXXX, a cui TIM provvedeva ad aprire una segnalazione verso i tecnici di rete per le opportune verifiche;
- b) il giorno 2 aprile 2025 viene depositato GU5 dall'utente;
- c) il 7 aprile 2025 TIM comunica, anche mediante piattaforma, il motivo del guasto e le tempistiche di risoluzione;
- d) in particolare comunica che il protrarsi del disservizio sulla procedura inerente il GU5 secondo le informazioni avute dal settore tecnico di Fibercop è dovuto ad un disservizio causato da guasto in trincea, trattasi di danno da terzi, cavo tranciato localizzato nei pressi del giunto. Sono in corso lavori di scavo Via XXX Data prevista risoluzione 26 aprile 2025;
- e) il 2 maggio 2025, TIM invia aggiornamenti tramite piattaforma Conciliaweb, comunicando che Fibercop ha posticipato la data di prevista risoluzione del guasto;
- f) il guasto viene definitivamente risolto il 15 maggio 2025;
- g) si evidenziano le note rilasciate dal reparto tecnico che, riferiscono di un guasto sulla linea provocato in ragione del tranciamento di cavi telefonici da parte di terzi e, pertanto, non imputabili al gestore, bensì, da considerarsi un evento di danno causato ad opera dei terzi, rispetto cui TIM conferma la sua totale estraneità;
- h) è lo stesso istante a riferire che la linea è stata tagliata dagli addetti di Viva Servizi durante lavori di manutenzione segnalando il disservizio in quanto nessun intervento è stato avviato e la zona risulta ancora senza telefono e internet;
- i) l'unico obbligo che grava in capo all'operatore in caso di guasti, la cui soluzione si appalesi particolarmente complessa dipendendo da terzi o da calamità naturali (come nel caso in esame), è quello di provvedere tempestivamente a porre in essere le attività necessarie per il ripristino della linea, cosa che nel caso di specie è avvenuto nel più breve tempo possibile ma nel rispetto dei tempi tecnici necessari e per lo più non prevedibili;
- j) ad ogni buon conto, l'istante è stato informato tramite la piattaforma Conciliaweb della tipologia di guasto e dei tempi per la sua risoluzione.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

All'esito dell'istruttoria le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. L'utente lamenta il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del Servizio Voce e Dati rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto.

Dall'istruttoria compiuta risulta che l'istante ha aperto in data 31 gennaio 2025 una segnalazione inbound al 187 per reclamare il malfunzionamento della linea numero 0732-95XXXX. Circostanza questa pacifica ed ammessa da entrambe le parti. Che a causa del protrarsi del tempo senza alcuna informazione circa le motivazioni dell'interruzione e circa i tempi tecnici di ripristino della linea l'istante, il 2 aprile 2025, depositava innanzi a questa Autorità istanza GU5/744604/2025 per ottenere provvedimenti urgenti di riattivazione della linea in oggetto. Solo in data 7 aprile 2025, tramite piattaforma Conciliaweb, TIM comunicava il motivo del guasto e le tempistiche di risoluzione che FiberCop aveva comunicato. Che la data prevista di risoluzione del 26 aprile 2025 è stata rimodulata al 23 maggio successivo per complessità del guasto. Che il guasto di cui si discute veniva definitivamente risolto il 15 maggio 2025.

Dalla ricostruzione sopra riportata ne deriva che, contrariamente a quanto sostenuto dal gestore, la presa in carico del disservizio da parte dell'operatore è avvenuta solo dopo il deposito dell'istanza GU5 e cioè a distanza di 65 giorni dall'apertura del primo ticket del 31 gennaio 2025.

Il ritardo nella presa in carico del guasto è, pertanto, dipeso da cause imputabili all'operatore che si è adoperato solo successivamente al deposito del GU5/744604/2025. Per giurisprudenza costante, infatti, sussiste responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte del disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto ai sensi dell'art. 1218 c.c. A nulla rileva nel caso di specie l'eccezione che trattandosi di problematiche tecniche di particolare complessità non causate dall'operatore (tranciamento di cavi da parte di terzi) il guasto non è imputabile all'operatore poiché quest'ultimo è tenuto a fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici causati da terzi effettuata con la comunicazione del 7 aprile 2025 inserita in Conciliaweb nella fase d'urgenza. Ciò in quanto l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto.

Con riferimento al disservizio occorso, infine, è importante sottolineare che non può essere addotto come esimente la circostanza che la tempistica di risoluzione del guasto ha richiesto il coinvolgimento di FiberCop, in qualità di società proprietaria della rete telefonica coinvolta. In altri termini la lunga tempistica di risoluzione del guasto non può essere addossata a FiberCop in quanto è lo stesso operatore che decide di avvalersi di un determinato fornitore ed i "rischi" connessi a questa scelta non possono essere caricati all'istante. L'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo.

Quindi ai sensi dell'articolo 1218 c.c e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (v. Cass. S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto deve per l'effetto ritenersi provato l'inadempimento contrattuale dell'operatore e il diritto dell'utente a vedersi riconosciuto l'indennizzo per l'interruzione del servizio di cui all'articolo 6, comma 1, del Regolamento Indennizzi.

Relativamente a quanto detto si rammenta inoltre che l'art. 13, comma 1, del Regolamento Indennizzi stabilisce che "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". Poiché il primo messaggio di presa in carico della segnalazione di guasto è il 31 gennaio 2025 e la data di avvenuto ripristino è il 15 maggio 2025, per una utenza residenziale di tipo RTG, l'indennizzo da liquidare è pari ad euro 1.224,00 (milleduecentoventiquattro/00), considerando 102 giorni di interruzione (104 di interruzione detratti i 2 giorni previsti per la riparazione dei guasti dalle Condizioni Generali di Contratto agli atti) e considerando che l'utenza interessata dal disservizio non è di tipo "affari" e che il disservizio ha riguardato sia il Servizio Voce che Dati. Per le medesime ragioni sin qui esposte, TIM dovrà altresì provvedere allo storno e/o rimborso dei canoni addebitati durante il periodo di interruzione in caso di avvenuto pagamento delle somme fatturate.

Relativamente, infine, alla richiesta di penale ai sensi dell'art. 1, comma 292, della L. 160/2019, la presente Autorità ritiene di non accoglierla in quanto non vi è prova in atti che tutte le fatture emesse dal Gestore durante il periodo di interruzione siano state completamente saldate dall'utente né vi è prova del numero di fatture emesse e per quale importo totale.

Tutto ciò premesso;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX - TIM XXX di accogliere l'istanza numero 021XXXX del 2 settembre 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 del servizio Voce e Dati nella misura di euro 1.224,00 (milleduecentoventiquattro/00);
- provvedere allo storno delle fatture emesse durante il periodo di interruzione dei servizi Voce e Dati e/o alla restituzione dei canoni, in caso di avvenuto pagamento, addebitati durante il periodo di interruzione dei servizi Voce e Dati.

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)

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)