

**DELIBERA N.10**

**XXX/ TIM SPA  
(GU14/776277/2025)**

**Il Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 05/03/2026;

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 modificato 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”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di XXX del 12/09/2025 acquisita con protocollo n. 0223512 del 12/09/2025.

## **1. La posizione dell’istante**

L’istante, per il tramite dell’Avv. XXX, contesta quanto di seguito: *“Ho avuto disservizio di linea, reiterato e continuato, per totale isolamento al servizio voce in entrate ed uscita. prot. n 0098081260 del 7.01.2025. In data 31.01.2025 prot. n. 0098613467, sollecitato il 19.02.2025 e 20.02.2025. Prot. sollecito del 4.4.25 n. 0099738219, sollecitato il 7.4.25. Reclamo 3.5.25 prot n. 0100192470 e il 9.5.25 prot 0100132470, sollecitato il 21.5 e 27.5 e 16.6.2025. Da ultimo il prot 1024419403 del 18.6.25 per totale isolamento dal 7.1.25. Il disservizio si è prolungato per oltre 6 mesi consecutivi con riattivazione utenza al 30.06.25”.*

In base a tali premesse, l’istante chiede:

- i. l’indennizzo per totale isolamento servizio voce dal 7.1.25 al 30.6.25;
- ii. l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

- iii. lo storno/rimborso delle fatture;
- iv. la revoca del mandato di recupero crediti.

Allega:

- Copia della fattura n. 8P00008686 del 13.01.2025 di importo di € 27,08;
- Copia della fattura n. 8P00023810 del 11.02.2025 di importo di € 33,18;
- Copia della fattura n. 8P00049140 del 11.03.2025 di importo di € di 33,18;
- Copia della fattura n. 8P00065402 del 10.04.2025 di importo di € 33,18;
- Copia della fattura n. 8P00078050 del 10.05.2025 di importo di € 33,18;
- Copia della fattura n. 8P00107111 del 10.06.2025 di importo di € 34,80;
- Copia dello screenshot del messaggio a Tim 191 del 7 gennaio 2025 relativo alla segnalazione n. 0098081260;
- Copia dello screenshot del messaggio a Tim 191 del 31 gennaio 2025 relativo alla segnalazione n. 0098613467.

## 1. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *“I rimborsi e gli indennizzi richiesti non vengono quantificati. Le contestazioni e richieste dell'istante sono infondate per i seguenti motivi. Risultano all'esponente dei limitati malfunzionamenti della linea ed in particolare: Una segnalazione del 7/1/2025 definitivamente risolta il 14/1/2025; Una segnalazione del 31/1/2025 definitivamente risolta il 19/2/2025; Una segnalazione del 4/4/2025 definitivamente risolta il 7/4/2025; Una segnalazione del 2/5/2025 definitivamente risolta il 19/6/2025. Non vi è stato dunque una “totale isolamento servizio voce dal 7.1.25 al 30.6.25” ma dei limitati disservizi. Non risultano inoltre essere mai pervenuti reclami da parte dell'istante, circa la richiesta di rimborso fatture essa è infondata trattandosi come visto di disservizio limitato ed è comunque generica non venendo specificate le fatture oggetto né tanto meno provato il relativo pagamento”*.

## 2. Le repliche dell'istante

L'istante in replica a quanto dichiarato dall'operatore: *“Si impugna e contesta quanto ex adverso dedotto dalla difesa della TIM spa, poiché infondato sia in fatto che in diritto. Valga per tutte la riproduzione letterale di quanto già dedotto ed allegato compresi i protocolli di gestione. Di contro il Gestore non ha depositato alcunchè tale da superare la prova gravante su di esso. Risulta pertanto dimostrato il malfunzionamento totale dell'utenza in maniera reiterata e continuata. Da come evince dalla documentazione probatoria allegata, il distacco non è mai stato effettivamente risolto, dovendo l'istante replicare e sollecitare gli stessi protocolli e/o aprirne nuovi, stante la dichiarazione di TIM che trattavasi un guasto generalizzato presente nella zona che richiedeva intervento tecnico di particolare complessità che mai veniva prontamente riparata (cfr. Dichiarazioni TIM del 3.2.25 che dimostra che il primo guasto segnalato a gennaio 2025 non era stato mai riparato; del pari la dichiarazione del 19.2.2025 nella quale si evince che il servizio non era stato ripristinato; e poi ancora la previsione di risoluzione al 7.4.2025 e mai avvenuta; altro appuntamento il 3.5.2025 e poi il 19.6.2025 su sollecitazione della cliente del 18.6.2025). Si insiste per la richiesta di indennizzi per isolamento totale e continuato dal 7.1. 25 al 30.6.25 per un totale di € 12 x 180 giorni pari ad € 2.160,00 oltre mancata risposta ai reclami per un importo massimo di € 300,00 e così per un totale di € 2.460,00”*.

Allega:

- Screenshot del messaggio di Tim 191 in merito alla segnalazione n. 0098613467;
- Screenshot del messaggio di Tim 191 del 19 febbraio 2025 in merito alla segnalazione n. 0098613467 relativa alla linea telefonica XXX;
- Screenshot del messaggio di Tim 191 del 20 febbraio 2025 in merito alla segnalazione n. 0098613467;

- Screenshot del messaggio di Tim 191 del 04 aprile 2025 in merito alla segnalazione n. 0099738219 relativa alla linea telefonica XXX;
- Screenshot del messaggio di Tim 191 del 07 aprile 2025 in merito alla segnalazione n. 0099738219;
- Screenshot del messaggio di Tim 191 del 3 maggio 2025 in merito alla segnalazione n. 0100132470 relativa alla linea telefonica XXX;
- Screenshot del messaggio di Tim 191 del 9 maggio 2025 in merito alla segnalazione n. 0100132470;
- Screenshot del messaggio di Tim 191 del 21 maggio 2025 in merito alla segnalazione n. 0100132470;
- Screenshot del messaggio di Tim 191 del 27 maggio 2025 in merito alla segnalazione n. 0100132470 relativa alla linea telefonica XXX;
- Screenshot del messaggio di Tim 191 del 16 giugno 2025 in merito alla segnalazione n. 0100132470;
- Screenshot del messaggio di Tim 191 del 18 giugno 2025 in merito alla segnalazione n. 1024419403 relativa alla linea telefonica XXX.

### **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono accolte parzialmente per le ragioni di seguito specificate.

Nel caso di specie, la parte istante, titolare dell'utenza fissa n. XXX/XXX dichiara che, a decorrere dalla data del 7 gennaio 2025, la linea telefonica sarebbe stata interessata da un grave e prolungato disservizio, consistito nel totale isolamento del servizio voce, sia in entrata che in uscita e sulla base di questo presupposto chiede il riconoscimento dell'indennizzo per totale isolamento del servizio voce dalla data del 7 gennaio 2025 fino al 30 giugno 2025, l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, lo storno e/o rimborso delle fatture emesse durante il periodo di disservizio e la revoca del mandato al recupero crediti conferito dall'operatore.

Relativamente alla richiesta di interruzione del servizio, si specifica quanto segue.

Sul punto l'istante dichiara di aver presentato numerose segnalazioni dal mese di gennaio 2025 e ulteriori solleciti nel corso dei mesi successivi, senza che l'operatore sia stato in grado di ripristinare in modo definitivo il servizio, inutilizzabile sino al 30 giugno 2025.

L'operatore, al contrario, nelle proprie memorie difensive, contesta la ricostruzione dell'istante, sostenendo che non vi sarebbe stato un isolamento continuativo, bensì una successione di episodi distinti di malfunzionamento, ciascuno dei quali sarebbe stato risolto entro termini tecnici ragionevoli. Secondo l'operatore, le segnalazioni del 7.1.2025, 31.1.2025, 4.4.2025 e 2.5.2025 sarebbero state rispettivamente chiuse in data 14.1.2025, 19.2.2025, 7.4.2025 e 19.6.2025, con conseguente insussistenza di un unico disservizio prolungato.

Relativamente a tale fattispecie, si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, 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 del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite 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. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da 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 consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Va, tuttavia, parimenti richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr del. 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. A ciò si aggiunga che l'art. 13, commi 1 e 3 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: *“1. 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; 3. Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo di quelle di cui agli articoli 10 e 17”*, mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: *“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”*.

Da quanto è emerso dall'istruttoria risulta che l'istante ha provveduto ad aprire la segnalazione per la presenza del guasto a partire dalla data del 07/01/2025, dato non contestato dall'operatore nelle proprie memorie difensive e, a fronte dell'allegazione in atti di screenshot di comunicazioni inerenti ad aperture di specifiche segnalazioni di disservizio in cui è attestato il riferimento alla linea telefonica XXX/XXX (n. 0098613467 , n. 0099738219 e n. 0100132470) ed inerenti ad un periodo di tempo intercorrente tra le date del 07/01/2025 e del 16/06/2025, lo stesso si è limitato ad

indicare la formale “chiusura” delle stesse, senza tuttavia fornire prova tecnica concreta dell’effettiva continuità del servizio tra una segnalazione e l’altra.

Alla luce di tali risultanze ed in assenza di elementi da cui possa essere desunto al contrario il pur discontinuo utilizzo del servizio di fonia collegato alla linea telefonica XXX/XXX, deve ritenersi che il disservizio debba qualificarsi come unico, continuativo e sostanzialmente mai risolto, con decorrenza dal 7 gennaio 2025 sino al 30 giugno 2025.

Avendo l’istante dimostrato di aver provveduto a segnalare il disservizio nel mese di gennaio fino alla fine de mese di giugno 2025, essendosi il gestore limitato a dichiarare la presenza delle stesse senza tuttavia produrre in atti la documentazione relativa al traffico generato dalla utenza telefonica nel periodo intercorrente tra il mese di gennaio ed il mese di giugno 2025 e nello specifico dalla data del 7 gennaio 2025 fino al 30 giugno 2025 da cui poter effettivamente escludere la configurazione della fattispecie della interruzione totale del servizio di fonia collegato alla utenza telefonica XXX/XXX, così come sostenuto dall’istante, si ritiene possa trovare applicazione dell’art. 6 , comma 1, del Regolamento indennizzi 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 € 6 per ogni giorno di interruzione”*.

L’art. 15, comma 2 delle Condizioni generali d’abbonamento al servizio telefonico Tim prevede che: *“ TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati”*.

Pertanto, in applicazione alle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio medesimo ed in mancanza di documentazione prodotta dall'operatore in ordine alla corretta regolarità dei servizi, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 09/01/2025 (vale a dire secondo giorno successivo alla data di avvenuta segnalazione ex art. 15, comma 2 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico Tim) al 30/06/2025 (giorno di conclusione del disservizio dichiarato dall'istante nella presentazione della presente istanza), per un periodo totale di **172 giorni**, la somma totale di € **2.064,00** (duemilasesantaquattro/00) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 3, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i. (€ 12,00 \* 173 gg)

Per le medesime ragioni Tim Spa dovrà provvedere a stornare e o rimborsare parzialmente le fatture emesse durante il periodo suddetto, vale a dire dal 09/01/25 al 30/06/2025.

Non può, invece, trovare autonomo accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, dovendosi ritenere la stessa già soddisfatta per effetto dell'accoglimento della richiesta di indennizzo per l'interruzione del servizio di fonia collegato alla linea telefonica XXX/XXX .

Relativamente alla richiesta dell'istante di revoca del mandato al recupero crediti, si specifica quanto segue.

L'art. 2, comma 2, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss.mm.ii. prevede che: *“Sono escluse dall'applicazione del presente regolamento le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente”*.

Nel caso di specie non si ravvisa la presenza di contestazione del credito né tantomeno la presenza di elementi che riconducano allo storno integrale dalle fatture emesse dal gestore nel contratto tuttora in essere tra le parti.

Pertanto, la richiesta di revoca del mandato di recupero crediti non è ritenuta meritevole di accoglimento.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

### **DELIBERA**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza prodotta dalla ditta XXXS.r.l., per il tramite dell'Avv. XXX, nei confronti dell'operatore TIM S.p.A nei termini sopra evidenziati;
2. La società Tim SpA è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari ad € 2.064,00 (€ 12,00 \* 1 servizio principale \* 172 gg ) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 commi 1 e 3 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS ss. mm. ii., per la totale interruzione del servizio fonia sulla utenza telefonica n. XXX/XXX per un periodo totale di 172 giorni, dal giorno 09/01/2025 al 30/06/2025;
3. La società Tim SpA è tenuta inoltre a procedere allo storno/rimborso parziale dei costi fatturati dal 09/01/2025 al 30/06/2025 relativamente al contratto in essere sulla linea telefonica XXX/XXX;
4. La società Tim SpA, è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima;
5. 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;
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
8. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

**IL PRESIDENTE**

f.to Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii