

DELIBERA N.14

XXX/ TIM SPA

(GU14/730824/2025)

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 28 /07 /2025

VI/STA 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 XXXdel 30/01/2025 acquisita con protocollo n. 0025857 del 30/01/2025;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, per il tramite dell’Avv. XXX, contesta quanto di seguito: “*Dal giorno 11/07/2024, la XXXè senza telefono e internet. Pertanto, la società non può ne- anche accettare pagamenti elettronici con il Pos (in quanto offline),non può fare ricariche telefoniche, non può ricaricare conti gioco ed altri servizi online e non può fare la trasmissione all’Agenzia delle Entrate dei corrispettivi fiscali. Inoltre, la XXXnon ha il controllo delle telecamere di sicurezza, non può fare, nè riceve- re telefonate ed evadere ordini telefonici. Nonostante i solleciti, le contestazioni, il tentativo di conciliazione e il provvedimento d’urgenza, solo in data odierna (30/01/2025) sembra ripristinata la linea.*”

In base a tali premesse, l’istante chiede;

- i. L'immediato ripristino del servizio;
- ii. L'indennizzo per mancato utilizzo del servizio telefonico;
- iii. Lo storno delle fatture emesse nel periodo di mancata fruizione dei servizi, con riserva di chiedere il risarcimento del danno in sede giudiziaria.

Allega:

- Copia della fattura n. 8P00230713 del 11/12/2024 dell'importo di € 78,88;
- Copia della fattura n. 8P00007533 del 13/01/2025 dell'importo di € 78,85;
- Copia della fattura n. 8P00026080 del 11/02/2025 dell'importo di € 82,95;
- Copia del reclamo inviato mediante posta elettronica certificata al gestore in data 18/07/2024.

1. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: “ *La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sul presunto guasto imputabile a Tim sulla linea dalla data 11 luglio 2024 alla data 30 gennaio 2025. Sulla scorta di tali premesse, l'istante chiede a Tim la somma di € 30.000,00. Ebbene tale quantificazione – diversamente da quanto assume controparte - è totalmente arbitraria perché quanto domandato a titolo di indennizzo altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l'importo esorbitante e svincolato dalle ipotesi previste dal Regolamento di cui all'allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS (di seguito "Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS). Si rammenta, che l'art. 20 c. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, circoscrive chiaramente il potere domandato all'Autorità e, quindi, anche ai Corecom in sede di definizione della contro-*

versia, prevedendo che “L’Organo Collegiale...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”.Prosegue l’art. 20 prevedendo al co. 5 che “Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”.

Dunque, al solo Giudice ordinario spetta l’accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del codice civile. Nel caso di specie, come da giurisprudenza costante sia di codesto Corecom che dell’Agcom, la richiesta oggetto di scrutinio in questa sede deve essere ricondotta nell’alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell’operatore convenuto (v. sul punto, Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11 e altre conformi: “Ai sensi dell’articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/11/CONS, le richieste che possono essere esaminate dall’Autorità sono ope legis limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto “dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Il principio di tutela del contraente più debole deve pertanto condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere qualificate come domande di indennizzo contrattuale.”). Da accurate verifiche svolte, ma anche da quanto riportato all’interno del GU5/696525/2024 e del GU5/738603/2025 (cfr. Fig. 1), emerge la presenza di un guasto al cavo causato da terzi, la cui risoluzione non poteva avvenire nei tempi regolamentari in quanto ha richiesto l’esecuzione di lavori di particolare complessità, nonché la richiesta di permessi a terzi. Di seguito si riportano due note tecniche:

1) “Cavi tranciati da un’impresa che sta facendo dei lavori in piazza della Repubblica Avezzano. Necessità di permessi privati per l’accesso agli impianti”.

2) *“Trattasi di cavo secondario tranciato da terzi per ristrutturazione palazzina adiacente al Bar Samurai”.*

L'esponente società non può dunque in alcun modo ritenersi responsabile del ritardo nella riparazione del guasto, attese le oggettive difficoltà tecniche sussistenti nel caso di specie e, in ogni caso, il disservizio è ascrivibile a cause di forza maggiore che non consente di ritenere applicabile l'art. 7.3 delle Condizioni generali di abbonamento. È dunque evidente l'impossibilità di riconoscere all'istante alcun indennizzo per il lamentato malfunzionamento della linea, atteso che l'art. 6 dell'Allegato A alla delibera Agcom 347/18/CONS, citato da controparte, dispone la corresponsione all'istante di un indennizzo in caso di completa interruzione del servizio soltanto qualora la stessa sia dipesa da “motivi tecnici, imputabili all'operatore” Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito organo di rigettare l'avversa istanza perché infondato in fatto ed in diritto. Tim S.p.A. chiede al Corecom Abruzzo di voler respingere l'istanza per i motivi sopra esposti.

Allega:

- Condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base.

1. Le repliche dell'istante

In riferimento alle memorie presentate da Tim SpA relative alla controversia di cui all'oggetto, l'istante replica dichiarando che: *“In primo luogo, dobbiamo ribadire che la Tim non ha mai contestato, nel procedimento di conciliazione, di essere stata messa in mora, né di avere ricevuto la pec di contestazione prodotta in atti assieme agli altri solleciti e reclami con le ricevute delle pec. Si aggiunge che, a seguito delle numerose udienze tenute nel procedimento di conciliazione concluso con verbale negativo, la Tim*

non ha mai chiarito e documentato i motivi del disservizio, né ha mai precisato quali potevano essere i tempi necessari al ripristino. Ciò è comportamento contrario alla correttezza e buona fede, perché, in questo modo, l'istante non ha mai avuto percezione delle effettive problematiche in essere, né dei tempi necessari alla risoluzione, tenendo conto che l'utenza in questione si trova nell'ambito di una attività commerciale che ha visto sostanzialmente paralizzata la propria attività, come evidenziato in più occasioni all'operatore telefonico. Ricordiamo che la Tim, durante il procedimento di conciliazione, ha subito un provvedimento temporaneo a cui non solo non ha mai ottemperato e neppure ha mai giustificato tale omissione, limitandosi, nelle varie udienze, ad asserire di non sapere quali fossero i problemi. Solo in questa fase la Tim tenta di mettere in dubbio anche il disservizio durato più di 6 mesi e sostiene che le problematiche sono dipendenti da terzi, ma non prova tale asserzione. Dobbiamo poi evidenziare a controparte che, come è chiaramente scritto nell'istanza introduttiva, questa difesa ha chiesto, in questa sede, l'indennizzo, lo storno delle fatture, facendo presente che il risarcimento, per il quale viene fatta espressa riserva di agire in separato giudizio, ammonta a circa 30.000,00. È, pertanto, evidente che risultano inutili le puntualizzazioni svolte dall'operatore telefonico che laconicamente si limita ad asserire "Infondatezza delle richieste pecuniarie perché di importo superiore rispetto alla normativa regolatoria". Tra l'altro, non v'è prova della asserita complessità dei lavori, né della tempistica resa più lunga a causa di non specificati "permessi" che si sarebbero dovuti richiedere. La Telecom, invece, ha responsabilità verso il cliente che ha diritto a non avere problemi sulla linea. Vengono, infatti, in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Nel nostro caso, la Telecom ha indugiato per mesi senza alcuna giustificazione in merito (si ricorda che i problemi si sono protratti per oltre 6 mesi riguardando sia alla linea telefonica che alla linea internet e quest'ultima è stata oggetto di nuova sospensione/disservizio anche durante questo procedimento e ad oggi è di nuovo in atto un disservizio sulla linea

ADSL) senza neppure ottemperare al provvedimento temporaneo, emanato durante il procedimento di conciliazione, durante il quale non ha mai neppure fornito una giustificazione per il grave disservizio e per i ritardi nel ripristino che, ribadiamo, riguarda una attività commerciale. D'altra parte, non può certo considerarsi "prova" l'aver inserito nelle memorie difensive la seguente dicitura: "il settore tecnico ci informa che il disservizio correlato a Master causa guasto cavo danni da terzi, dalla verifica odierna la nuova data di prevista risoluzione è il 2/9/2024". Data che, tra l'altro, non è mai stata rispettata dalla TIM. Neppure può considerarsi una prova la semplice dicitura riportata in memoria: "Cavi tranciati da un'impresa che sta facendo dei lavori in piazza della Repubblica Avezzano. Necessità di permessi privati per l'accesso agli impianti". Agli atti non v'è traccia di alcuna richiesta di "permessi", né di quali "permessi" si tratterebbe visto che hanno richiesto oltre 6 mesi! Neppure nel verbale di mancata conciliazione v'è traccia di quanto asserito dall'operatore telefonico e durante il procedimento di conciliazione la Tim si è limitata a chiedere continui rinvii senza alcuna giustificazione: In base al consolidato orientamento giurisprudenziale (Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo cui "il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento". Nel merito, giova richiamare la direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la delibera Agcom n. 179/03/CSP, in forza della quale gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, impegnandosi al ripristino in tempi congrui (art. 3, comma 4). Di conseguenza, allorché l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non possa pie-

namente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché, dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio che tenga conto anche dell'attività esercitata dal cliente e disagio subito. Non solo. L'istante che, come prodotto in questo procedimento, ha inviato numerosissime comunicazioni e reclami all'operatore, oltre ai procedimenti instaurati, non ha mai ricevuto alcuna risposta. Nel caso di specie, l'istante ha lamentato la totale interruzione del servizio fonia e internet dal 11/7/2024, prontamente segnalato all'operatore, ripristinato solo il 30/1/2025 per poi guastarsi di nuovo, per quanto riguarda la linea internet, il 10/2/2025 e riprendere a funzionare il 10/3/2025 per interrompersi, di nuovo, il servizio internet (alla data della presente memoria ancora non risulta riparato). Riepilogando: Tim, a sostegno della propria tesi e della correttezza del proprio operato, non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito al mancato ripristino dei servizi. L'operatore, ricevuta una segnalazione, avrebbe l'onere di verificare il corretto funzionamento dei servizi, conservare e produrre il rapporto dell'intervento tecnico effettuato, firmato dal tecnico che è intervenuto, nonché, dimostrare, il corretto espletamento dell'intervento tecnico effettuato e produrre i "permessi" che avrebbe richiesto. Nel caso in esame, l'operatore non allega alcunché. In riferimento all'insoluto oggetto delle fatture emesse sull'utenza fissa, Tim si riferisce a costi rivendicati in assenza di alcuna controprestazione e/o servizio erogato e, pertanto, non sono dovuti. Dunque, tali somme non sono dovute e andranno stornate integralmente oltre all'indennizzo che giustamente deve essere erogato. S'insiste sulle richieste espletate.

Allega:

- Copia della segnalazione inviata mediante posta elettronica certificata e consegnata all'indirizzo di posta elettronica telecomitalia@pec.telecomitalia.it in data 18/07/2024;

- Copia della segnalazione inviata mediante posta elettronica certificata e consegnata all'indirizzo di posta elettronica telecomitalia@pec.telecomitalia.it in data 26/07/2024;

- Copia della segnalazione inviata mediante posta elettronica certificata e consegnata all'indirizzo di posta elettronica telecomitalia@pec.telecomitalia.it in data 02/08/2024;

- Copia del reclamo inviato mediante posta elettronica certificata e consegnato all'indirizzo di posta elettronica 191timcomunicazioniamministrative@pec.telecomitalia.it in data 24/11/2024.

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante risultano essere parzialmente accoglibili per le ragioni di seguito indicate.

Prima di entrare nella valutazione di merito delle stesse, corre obbligo di precisare quanto segue.

Relativamente alla dichiarazione inserita nella memoria difensiva dall'operatore in ordine alla natura risarcitoria della richiesta inserita nella presente istanza, si esprimono le seguenti considerazioni.

E' orientamento ormai unanime dell'Autorità di Garanzia delle Comunicazione e dei Corecom che “Se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa

può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte” (cfr. delibera Agcom n. 529/09/CONS; Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 8/2011).

Pertanto, sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'oggetto della pronuncia del Corecom può riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, come nel caso in esame, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Ciò premesso, si rileva altresì che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi e/ rimborsi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per il maggior danno. E', dunque, esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del giudice ordinario.

Entrando nel merito della istanza la parte istante lamenta di aver subito disservizi sulla linea n. 0863/451858 che, senza soluzione di continuità, dall' 11/07/2024 al 30/01/2025, avrebbero impedito l'uso dei servizi telefonici e, sulla scorta di tali presupposti, chiede l'immediato ripristino dei servizi, la refusione degli indennizzi e lo storno delle somme richieste nelle fatture emesse dal gestore convenuto nel periodo di mancata fruizione della linea telefonica.

Relativamente alla richiesta di ripristino dei servizi telefonici collegati alla linea 0863/451858 risulta essere documentata in atti la dichiarazione della parte istante, non

contestata dall'operatore convenuto, dell'avvenuta riattivazione degli stessi dalla data del 30/01/2025.

La richiesta, pertanto, non è ritenuta meritevole d'accoglimento.

Rispetto alla richiesta di riconoscimento dell'indennizzo per l'interruzione dei servizi fonia e dati collegati alla linea telefonica 0863/451858, si specifica quanto segue.

L'istante, sul punto, ha dichiarato di aver effettuato diverse segnalazioni a mezzo pec nelle date del 18/07/2024, 26/07/2024 e 02/08/2024, nelle quali comunicava l'assenza totale dei servizi fonia e dati collegati alla utenza telefonica 0863/451858, asserendo che la situazione di assoluta assenza dei servizi aveva avuto inizio il giorno 11/07/2024 e che lo stesso risultava persistere nonostante le comunicazioni trasmesse.

L'operatore, di converso, sostiene che i tickets aperti dall'istante sono tutti legati ad ipotesi di forza maggiore o, comunque, a fatti non imputabili a Tim e che, comunque, non può dunque in alcun modo ritenersi responsabile del ritardo nella riparazione del guasto, attese le oggettive difficoltà tecniche sussistenti nel caso di specie.

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 adeguata-

mente 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, 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 11"*, 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 le segnalazioni per la presenza del guasto a partire dalla data del 18/07/2024, conformemente alle indicazioni delle Condizioni generali di contratto (art. 7 delle condizioni generali di abbonamento applicato al contratto in essere tra le parti per la fornitura del servizio fisso).

Dalla disamina delle pec inserite nel fascicolo documentale emerge che nella segnalazione del 18/07/2024 l'istante dichiarava : *" Dal giorno 11 luglio u.s., come da segnalazioni inviate direttamente dal cliente non funziona la linea telefonica e internet per l'utenza specifica in oggetto"*, nelle pec del 26/07/2024 e del 02/08/2024 confermava la persistenza del disservizio e nella successiva del 29/11/2024 precisava: *"Da oltre 5 mesi , nonostante le nostre intimazioni e il procedimento di conciliazione iniziato presso il Corecom, la XXXnon ha alcun servizio (internet e telefono)"*.

Dalla disamina, inoltre, del citato procedimento di conciliazione Ug/696477/2024 si rileva come dalla prima udienza di discussione fissata per la data del 29/10/2024, a causa della persistenza del disservizio segnalato con l'istanza di provvedimento temporaneo Gu5/696925/24 presentato in data 08/08/2024, sia stato necessario procedere a due successivi rinvii nelle date del 19 e 26 novembre 2024 fino alla chiusura dello stesso con mancato accordo il giorno 07/01/2025.

Pertanto, nel caso di specie, l'istante ha documentato in atti di avere segnalato dalla data del 18/07/2024 il guasto e con le successive comunicazioni ha confermato la persistenza dello stesso fino all'inizio del mese di gennaio 2025.

Avendo l'istante dimostrato di aver provveduto a segnalare il disservizio nel mese di luglio e poi successivamente nel mese di novembre 2024 , essendosi il gestore limitato a dichiarare la presenza delle stesse senza tuttavia produrre in atti la documenta-

zione relativa al traffico generato dalla utenza telefonica nel periodo intercorrente tra il mese di luglio 2024 ed il mese di gennaio 2025 da cui poter effettivamente escludere la configurazione della fattispecie della interruzione totale dei servizi fonia ed adsl collegati alla utenza telefonica 0863/451848, 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”.

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 22/07/2024 (vale a dire primo giorno non festivo successivo ai 3 giorni dopo la data di avvenuta segnalazione ex art. 7 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico Tim) al 30/01/2025 (giorno di conclusione del disservizio dichiarato dall'istante nella presentazione della presente istanza), per un periodo totale di **192 giorni**, la somma totale di **€ 4.608,00** (quattromilaseicentootto/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 . (€ 24,00 * 192 gg)

Per le medesime ragioni Tim Spa dovrà provvedere a stornare e o rimborsare le fatture emesse durante il periodo suddetto, vale a dire dal 22/07/24 al 30/1/2025.

Dalla documentazione inserita nella presente istanza risulta inoltre che, oltre al periodo di segnalata interruzione dei servizi oggetto della istanza di tentativo di conciliazione Ug/696477/2024 prodromico alla presentazione del presente atto, la parte istante ha lamentato anche successive interruzioni del servizio di linea dati indicando prima nel fascicolo documentale la sospensione del servizio nelle date del 11/02/2025 e 01/4/2025 e poi inserendo nelle controdeduzioni alle memorie del gestore la seguente

dichiarazione: *“Nel caso di specie, l’istante ha lamentato la totale interruzione del servizio fonia e internet dal 11/7/2024, prontamente segnalato all’operatore, ripristinato solo il 30/1/2025 per poi guastarsi di nuovo, per quanto riguarda la linea internet, il 10/2/2025 e riprendere a funzionare il 10/3/2025 per interrompersi, di nuovo, il servizio internet (alla data della presente memoria ancora non risulta riparato)”*.

Risulta, inoltre, documentata in atti la presenza dell’istanza di provvedimento temporaneo Gu5/738603/25 inserito dalla parte istante in data 06/03/2025 da cui emerge che la linea dati , interrotta il 10/02/2025 è stata definitivamente ripristinata in data 10/03/2025.

Relativamente al disservizio parziale che l’istante asserisce essersi verificato risulta, pertanto, pertanto configurabile una prima sospensione parziale dal 10/02/2025 al 10/03/2025 ed una successiva interruzione dalla data di riattivazione fino al giorno di presentazione delle controdeduzioni dell’istante alle memorie dell’operatore (04/04/2025).

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 11”*, 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”*.

Nel caso di specie, pertanto, se la valutazione della esistenza del disservizio parziale intervenuto dal 10/02/2025 al 10/03/2025 può essere effettuata in ragione della

dell'istanza di provvedimento temporaneo Gu5/738603/25 inserita in atti, l'assenza di un reclamo scritto e l'indeterminatezza dell'affermazione “..... *per interrompersi, di nuovo, il servizio internet (alla data della presente memoria ancora non risulta riparato)*”, non consente di effettuare valutazioni in ordine all'esistenza dell'asserito disservizio ed al consequenziale calcolo delle somme relativamente ad esso dovute..

Avendo, pertanto, l'istante dimostrato di aver provveduto a segnalare il disservizio mediante la proposizione dell'istanza di provvedimento temporaneo Gu5/738603/25, essendo desumibile dalle comunicazioni in esso inserite che l'interruzione del servizio di linea dati ha interessato il periodo intercorrente tra le date del 10/02/2025 e del 10/03/2025, si ritiene possa trovare applicazione dell'art. 6, comma 2, del Regolamento indennizzi secondo cui : *“Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”*.

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 10/02/2025 (vale a dire primo giorno di disservizio parziale indicato nel formulario del Gu5/738603/25) al 10/03/2025 (giorno di conclusione del disservizio dichiarato dalla parte convenuta nel fascicolo documentale del Gu5/738603/25), per un periodo totale di **28 giorni**, la somma totale di € **168,00** (centosessantotto/00) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 2 e dell'art. 13 comma 3, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i. (€ 6,00 * 20 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 10/02/25 al 10/03/2025.

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

DELIBERA

1. Il Co.re.com Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza prodotta dalla società XXX per il tramite dell'Avv. XXX nei confronti dell'operatore Tim SpA nei termini sopra evidenziati.
2. La società Tim Spa è tenuta a corrispondere in favore della parte istante:
 - i. l'indennizzo pari ad € **4.608,00** (€ 6,00 * 2 servizi principali * ut. Aff. * 192 gg) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 commi 1 e 3, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. i., per il disservizio patito sulle linee fonia e dati collegate alla utenza telefoniche 0863/451858 per un periodo totale di 192 giorni, per le ragioni espresse in premessa;
 - ii. l'indennizzo pari ad € **168,00** (€ 3,00 * 1 servizio principale * ut. Aff. * 28 gg) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 2 e dell'art. 13 commi 1 e 3, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. i., per il disservizio patito sulla linea dati collegata alla utenza telefonica 0863/451858 per un periodo totale di 28 giorni, per le ragioni espresse in premessa;
3. La società Tim SpA è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo allo storno/rimborso delle fatture emesse durante il

periodo compreso tra le date del **22/07/2024 e 30/01/2025** ed allo storno/rimborso parziale della fattura emessa dal **10/02/2025 al 10/03/2025**, per le ragioni sopra evidenziate;

4. La società Tim S.p.A. 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 sui siti web dell'Autorità e del Co.re.com Abruzzo.

L'Aquila, 28.07.2025

Il Presidente
f.to Avv. Giuseppe La Rana