

DELIBERA N. 21 /2025

XXX XXX/ TIM SPA

(GU14/784657/2025)

Il Co.re.com Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 10/04/2026

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 XXX del 17/10/2025 acquisita con protocollo n. 0260862 del 17/10/2025;

1. La posizione dell’istante

L’istante, per il tramite dell’avv. XXX XXX contesta quanto di seguito *“Dal 29.3.2024 l’istante segnalò inutilmente al suo operatore l’interruzione dei servizi sulla propria linea. Nonostante le segnalazioni il problema non rientrava e l’utente era senza servizi. In un primo momento TIM aveva detto che si trattava di un problema del modem. Poi, dopo un accesso del tecnico, disse che si trattava di un guasto generalizzato. Inoltre l’utente, a Maggio 2024, inviò pec per richiesta di indennizzo e Tim rispose che il guasto non era a lei imputabile. Il 13.5.2025 venne depositato GU5 e il 23.5.2025 venne emesso provvedimento temporaneo. La linea venne riattivata solo in data 26.6.2025”*.

In base a tali premesse, l’istante chiede:

i. Indennizzo per interruzione linea voce e dati fibra dal 29.3.2024 al 26.6.2025, 454 gg € 6.356,00;

ii. Storno e rimborso canoni addebitati durante interruzione;

iii. Penale ai sensi dell'art. 1 comma 292, della L.

160/2019.

Allega:

- Copia della fattura n. RP00945601 del 16/07/2025 del 16/07/2025 dell'importo di € 81,89;
- Copia del provvedimento di accoglimento del gu5/752091/25 del 23/05/2025;
- Copia del messaggio di posta elettronica inviata in data 11/05/2025 dall'indirizzo di posta elettronica XXXXXX@gmail.com all'indirizzo di posta elettronica di XXX XXX contenente il reclamo inviato in data 13/04/2024 dall'indirizzo di posta elettronica XXXXXX@gmail.com all'account [elettronica TimxTe@timnews.tim.it](mailto:elettronica.TimxTe@timnews.tim.it) e la risposta n. prot. C34897890 del 13/05/2024 in cui lo stesso dichiarava: *“Gentile cliente, ti informiamo che non possiamo accogliere la tua richiesta di indennizzo riferita alla ritardata riparazione guasto in quanto la causa del disservizio non risulta imputabile a Tim”* ;
- Copia di un documento recante data 16/10/2025 in cui è inserito un elenco di segnalazioni relative al numero di telefono 0873/XXX a partire dal 20/08/2019 fino alla data del 04/08/2025.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi osserva: *“L'utente ha dedotto un malfunzionamento della linea telefonica per complessivi 454 giorni, dal 29/3/2024 al 26/6/2025. Tuttavia, non vi è mai stato un guasto continuativo per tale portata. Si è trattato, piuttosto, di quattro distinti guasti, due riparati oltre SLA contrattuali e due entro gli SLA. Trattasi di: i) guasto segnalato il 23/3/2024 e riparato il 20/4/2024 (28 giorni); ii) guasto segnalato il 21/4/2024 e riparato il 22/4/2024 (2 giorni); iii) guasto segnalato il 15/5/2025 e riparato il 16/5/2025 (1 giorno); iv) guasto segnalato il*

21/5/2025 e riparato il 26/6/2025 (5 giorni). In totale, si tratta dai 36 giorni effettivi di malfunzionamento. Numero di giorni che porterebbe ad un calcolo indennitario ben differente rispetto a quello formulato e richiesto dall'istante. Inoltre, come si vede dal retro-cartellino in alto i due guasti fuori SLA sono dovuti a cause di forza maggiore. La riparazione di questi due guasti ha richiesto l'esecuzione di lavori di scavo, le cui tempistiche sono state vincolate al rilascio dei permessi da parte degli enti pubblici competenti. 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. 15 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".

3. Le repliche dell'istante

A fronte delle memorie presentate da Tim s.p.a., l'istante deposita le proprie controdeduzioni, replicando: *“ In opposizione a quanto falsamente asserito da Tim si evidenzia che l'operatore medesimo conferma il ritardato ripristino della linea. A proposito di quanto asserito, però, si eccepisce che, qualora sussistano problematiche tecniche di particolare complessità non causate dall'operatore, 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, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Nel caso concreto TIM non ha documentalmente dimostrato di aver assolto il predetto onere nei confronti del cliente!!! Si eccepisce, inoltre, sempre in opposizione a quanto falsamente asserito dall'operatore in riferimento alla lavorazione delle segnalazioni*

(allegate al ricorso e fornite dallo stesso operatore), si eccipisce che non sono sufficienti per l'operatore le "date di chiusura della segnalazione" per dimostrare di avere risolto il disservizio. Tali date di chiusura sono, infatti, unilateralmente indicate dall'operatore e non dimostrano alcunché, se non che l'operatore a partire da quella data si è disinteressato della problematica segnalata, non premurandosi di accertare che il disservizio segnalato dall'istante sia stato effettivamente risolto. L'operatore, infatti, non permette all'utente in alcuna maniera di contestare la "chiusura" della segnalazione o di impedire tale chiusura, né tramite call center, né, tantomeno, tramite canale virtuale. In altre parole l'utente deve solo subire le decisioni dell'operatore che, a suo insindacabile giudizio, dichiara risolto o meno il disservizio. Per il principio di affidamento e di buona fede, in realtà, sarebbe più che sufficiente una sola segnalazione di disservizio da parte dell'istante sino alla risoluzione dello stesso, incombando in capo all'operatore l'onere di dimostrare di avere risolto la problematica segnalata. La chiusura unilaterale della segnalazione, tra l'altro, non viene neanche comunicata! Il perché di tale scorretto contegno dell'operatore è presto detto: chiudere le segnalazioni entro le tempistiche contrattuali a prescindere dalla effettiva risoluzione del problema, per garantire i propri SLA (services level agreement), tentando così di andare esenti alle responsabilità esterne ed interne all'azienda stessa! L'operatore, invece, 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 con le prove di traffico, il corretto espletamento dell'intervento tecnico effettuato. Nel caso concreto Tim non allega alcunché! Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della

circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Si contestano, inoltre, gli importi addebitati dal 29.3.2024 al 26.6.2025 in quanto, in assenza di alcuna controprestazione e/o servizio erogato, tali somme non sono dovute ed andranno rimborsate e/o stornate integralmente. Si evidenzia, infatti, come da orientamento costante dell'Agcom (si veda ad esempio delibera n 38/22/CIR "...il contratto avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici è un contratto di somministrazione a carattere continuativo a prestazioni corrispettive, per cui il diritto a pretendere la controprestazione del pagamento del prezzo da parte dell'utente presuppone la regolare fornitura del servizio. Infatti, essendo ormai pacifico che, in caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso, nel caso di specie, a fronte della pretesa economica avanzata, xxx S.p.A. ha omesso di dimostrare la regolare erogazione dei servizi di competenza nel periodo circoscritto dall'istante. Pertanto, l'operatore è tenuto a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi emessi in riferimento al periodo di disservizio, come individuato dall'utente, non avendo dimostrato la legittimità di tali importi fatturati." Si ribadisce, pertanto, l'illegittimità dell'operato di Tim e delle somme fatturate e conseguentemente, si insiste con le richieste indicate nell'istanza introduttiva del procedimento, nonché con l'applicazione della penale di cui all'art. 1 comma 292, della L. 160/2019 in favore dell'istante. Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente."

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Nel caso di specie l'istante contesta che nel periodo intercorrente tra le date del 29/03/2024 e del 26/06/2025 si è registrata l'interruzione dei servizi collegati all'utenza 0873/XXX e sulla base di ciò chiede l'indennizzo per il mancato utilizzo delle linee voce e dati allo stesso collegate, lo storno o rimborso dei canoni addebitati durante l'interruzione e il pagamento della penale prevista ai sensi dell'art. 1 co., 292, L. 160/2019.

Entrando nel merito dell'istanza la parte istante lamenta di aver subito sulla linea 0873/XXX un'interruzione totale dei servizi in data 29/03/2024 la quale si sarebbe protratta sino al 26/06/2025, giorno di riattivazione della linea a seguito di provvedimento emanato a seguito della proposta di provvedimento temporaneo GU5/752091/25.

Più in particolare, rispetto al malfunzionamento l'istante ha dichiarato di aver effettuato in data 29/03/2024 una segnalazione concernente l'interruzione totale dei servizi, a cui l'operatore avrebbe risposto in un primo momento che la problematica concerneva il modem e in un secondo momento che si trattava di un problema tecnico dovuto a un guasto generalizzato. Successivamente l'utente avrebbe inviato un messaggio di posta elettronica del mese di maggio 2024, depositata in atti, richiedendo l'indennizzo a Tim rispetto al mal funzionamento, alla quale la società rispondeva che tale interruzione non era a lei imputabile.

L'operatore convenuto, al contrario, nelle proprie memorie difensive ha replicato che il disservizio non ha avuto natura continuativa per tutto il periodo vantato da

controparte, ma che lo stesso è stato discontinuo, sostenendo che si siano verificati 4 guasti in periodi diversi, specificando che due sono stati riparati oltre i Service Level Agreement (SLA) e due dentro i termini. In particolare afferma che il guasto segnalato il 23/3/2024 è stato riparato il 20/4/2024 (28 giorni), il guasto segnalato il 21/4/2024 risolto il 22/4/2024 (2 giorni), il guasto segnalato il 15/5/2025 riparato il 16/5/2025 (1 giorno) ed infine il guasto segnalato il 21/5/2025 riparato il 26/6/2025 (5 giorni), come sarebbe dimostrato dal retro cartellino. Inoltre, l'operatore convenuto sottolinea che i due guasti riparati eccedenti le tempistiche di Service Level Agreement sarebbero dovuti a cause di forza maggiore che non avrebbero permesso l'applicazione dell'art. 15 delle Condizioni generali di abbonamento generando l'impossibilità di rifondere gli indennizzi per il malfunzionamento della linea previsto dall'art. 6 dell'Allegato A alla delibera Agicom 347/18/CONS. Tali conclusioni si fonderebbero sul presupposto che i due guasti si baserebbero su problemi risolvibili mediante scavo le cui tempistiche sarebbero legate, e nel caso di specie influenzate, dal rilascio dei permessi da parte degli enti pubblici competenti.

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

tecnic, 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”*, 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”*.

Relativamente a quanto è emerso nella fase istruttoria della presente istanza è necessario precisare quanto segue.

Dall'esame del messaggio di posta elettronica allegato nel fascicolo documentale dall'istante, emerge che nella data del 13/05/2024 lo stesso abbia risposto a Tim Spa al

fine di chiedere spiegazioni in merito al rigetto della richiesta di indennizzo, riferito a una riparazione di un guasto, dato che il disservizio non era a loro imputabile. In tale sede ciò che emerge e che l'istante contesti alla società TIM Spa una comunicazione confusionaria e contraddittoria ciò in quanto a fronte di una prima segnalazione la società avrebbe risposto che l'interruzione del servizio sarebbe dovuta a un guasto del modem, sostituito e successivamente a fronte di nuove segnalazioni avrebbe affermato che il guasto fosse la conseguenza di un problema di linea. Si deve evidenziare come nel messaggio è lo stesso istante a sottolineare come il periodo di disservizio si sia prolungato per un periodo durato più di un mese, facendo intendere come nella data dell'invio della mail la problematica fosse risolta.

Inoltre, l'istante deposita a sostegno delle proprie pretese una schermata del *dealer* in cui sono riportate le comunicazioni intercorse tra l'istante e la società convenuta dove sono riscontrabili sia le segnalazioni evidenziate anche dalla Tim Spa all'interno delle proprie memorie difensive, sia ulteriori contatti tra le parti. Si sottolinea come oltre a questi contatti la schermata allegata dall'istante riporti ulteriori e molteplici segnalazioni tra cui la più significativa è quella del 29/03/2024 data in cui l'istante dichiara essere stata effettuata la prima comunicazione di disservizio.

Parte resistente dal canto suo non allega documentazione, ma all'interno della propria memoria difensiva riporta una parte della schermata interna di Tim Spa da cui risulta la presenza di quattro segnalazioni. In particolare, quella del 23/03/2024, in cui è riportata la data di fine disservizio e la data di chiusura entrambe del 20/04/2024, nonché la nota di chiusura in cui si può leggere *“riparato in trincea su giunto 100 coppia presenti cause ostative relative a permessi privati”*, la segnalazione del 21/04/2024, in cui è riportata la data di fine disservizio il 22/04/2024 e la data di chiusura il 23/04/2024, nonché la nota di chiusura in cui si può leggere *“tt aperto per mancata navigazione, in di controllo modem allineato e connesso su linea ftc. Contattato cliente, parlato con Sig. XXX che conferma navigazione ok da ieri sera”*, l'ulteriore comunicazione del 15/05/2025, in cui è riportata la data di fine disservizio il

16/05/2025 e la data di chiusura il 19/05/2025, nonché la nota di chiusura in cui si può leggere *“riparato cavo utente aereo. A seguito intervento onfield linea correttamente funzionante – ok conferma dal cliente”* ed infine, la segnalazione del 21/05/2025, in cui è riportata la data di fine disservizio il 26/06/2025 e la data di chiusura il 01/07/2025, nonché la nota di chiusura in cui si può leggere *“riscontro guasto cavo rete secondaria sostituita tratta cavo da 400 coppia per 12 metri su asfalto. Presenti cause ostative relative a permessi privati”*.

A fronte di quanto sinora osservato, e ricavato dagli elementi probatori depositati dalle parti, appare di rilievo riportare quanto comunicato tra le stesse all'interno del procedimento di GU5/752091/2025.

Nell'ambito di tale procedimento si evidenzia la presenza di una fitta interlocuzione tra le parti in causa. In data 14/05/2025 Tim Spa scrive *“Buongiorno, dalle verifiche effettuate risulta che il disservizio lamentato da parte istante è imputabile alla rete dell'operatore di rete di cui si serve TIM. Pertanto, si chiede a codesto Spettabile Corecom di coinvolgere direttamente nel presente procedimento gu5 la società Fibercop S.p.A , ai sensi e per gli effetti dell'art. 5, comma, 7, del Regolamento di cui all'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, e successive modifiche ed integrazioni. Cordialità”*. Tim in data 14/05/2025 sottolinea : *“Buongiorno, il settore tecnico di Fibercop comunica che per la linea indicata non sono presenti segnalazioni di disservizio in corso, l'ultima risale al 21/04/2024 risolta da remoto il 23/04/2024. Invitare il cliente ad utilizzare i sistemi previsti per l'inoltro della segnalazione di guasto (Servizio Clienti 187). Cordialità”*. In risposta l'istante per mezzo del suo rappresentate risponde che *“L'istante insiste con la richiesta; il procedimento gu5 supera senz'altro il servizio clienti che, come esplicitato in formulario, non ha risolto il disservizio. cordiali saluti”*. Tim in data 20/05/2025 in risposta scrive che *“Buonasera, il settore tecnico di Fibercop comunica che l'intervento di riparazione è stato completato il 16/05, siamo in attesa del collaudo definitivo del TT. Cordialità”*. In data 22/05/2025 l'istante segnala che *“ad oggi i servizi non sono stati ripristinati. Si insiste ,*

pertanto, con le richieste cordiali saluti". TIM risponde in data 22/02/2025 "Buongiorno, il settore tecnico di Fibercop comunica che il collaudo non ha dato esito positivo, l'analista ha aperto nuovo TT con DPR 26/05/2025. Seguiranno aggiornamenti. Cordialità". In data 28/05/2025 Tim afferma che "Buonasera, il settore preposto comunica che la DPR è stata posticipata al 29/05. Seguiranno aggiornamenti. Cordialità". In data 30/05/2025 Tim dichiara "Buonasera, il settore preposto di Fibercop SpA comunica che la DPR è stata posticipata al 13/06. Seguiranno aggiornamenti. Cordialità". In data 16/06/2025 afferma che "Buongiorno, il settore preposto di Fibercop SpA comunica che la DPR è stata posticipata al 24/06. Seguiranno aggiornamenti. Cordialità". In data 30/06/2025 l'operatore inoltre posticipa ulteriormente la data affermando che "Buongiorno, il settore preposto di Fibercop SpA comunica che la DPR è stata posticipata al 30/06. Seguiranno aggiornamenti. Cordialità". Infine in data 01/07/2025 lo stesso dichiara "Buonasera, il settore tecnico di Fibercop comunica che la linea è stata riattivata. Si è tentato più volte di contattare il cliente al recapito mobile ma al secondo squillo entra la segreteria. Cordialità". In risposta in data 01/07/2025 l'istante afferma "Linea riattivata, cordiali saluti".

L'esame complessivo della documentazione allegata dalle parti nel fascicolo documentale, nonché quanto ricavato dal procedimento di GU5/752091/25, consente di poter affermare che l'interruzione della linea relativa alla linea telefonica 0873/XXX non potrà coprire in toto il periodo di tempo intercorrente tra le date del 29/03/2024 ed il 26/05/2025 dichiarato dall'istante ma dovrà essere suddiviso in due periodi. Un primo periodo che va dalla prima segnalazione, come riscontrato sia dalla schermata del *dealer* che da quanto riportato in memoria dall'operatore convenuto individuata nella data del 23/03/2024 fino alla data del 23/04/2024, in quanto anche se TIM ha affermato che la segnalazione del 23/03/2024 è stata chiusa in data 20/04/2024 appare del tutto improbabile che la stessa non sia proseguita oltre questa data in considerazione del fatto che il giorno 21/04/2024 è intervenuta una seconda segnalazione che testimonia come il primo intervento non sia stato risolutivo del problema segnalato alla società. Si deve,

inoltre, ritenere che il malfunzionamento si interrompa in data 23/04/2024 sia per le dichiarazioni riportate dalla Tim nell'ambito del provvedimento temporaneo gu5/752091/25 (*Buongiorno, il settore tecnico di Fibercop comunica che per la linea indicata non sono presenti segnalazioni di disservizio in corso, l'ultima risale al 21/04/2024 risolta da remoto il 23/04/2024*) che dal contenuto del messaggio di posta elettronica allegata dall'istante in cui in data 13/05/2024 lo stesso dichiara la presenza del servizio e si riferisce ad una interruzione di circa un mese antecedente alla predetta data.

Relativamente al secondo periodo di disservizio si deve prendere in considerazione quanto risultante dalla scambio avvenuto all'interno del GU5/752091/25 Infatti, la parte istante in data 13/05/2025 contesta alla Tim di essere isolato, richiedendo un provvedimento temporaneo alla presente amministrazione al fine di ottenere la riattivazione dei servizi. A fronte di ciò la società all'interno delle proprie memorie difensive afferma che ci sono state due segnalazioni una in data 15/05/2025 e una del 21/05/2025 entrambe risolte e chiuse con successo. Tale affermazioni entrano in contrasto con quanto affermato dalla stessa all'interno del provvedimento temporaneo in cui risulta che la linea è stata definitivamente riattivata in data 01/07/2025. Dall'esame degli atti allegati nella presente istanza, risulta pertanto che i servizi di fonia e dati della linea telefonica 0873/XXX siano stati interrotti nel periodo compreso tra le date del 23/03/2024 e 23/04/2024 e poi dal 13/05/2025 fino al 01/07/2025.

Avendo, pertanto, l'istante dimostrato di aver provveduto a segnalare il disservizio nelle diverse date del 23/03/2024 e del 13/05/2025 ed essendosi il gestore limitato a dichiarare la presenza delle stesse senza tuttavia produrre in atti la documentazione relativa al traffico generato dalla utenza telefonica, né nessun documento dimostrativo dell'effettiva risoluzione delle segnalazioni nei periodi intercorrenti tra il 23/03/2024 e il 23/04/2024 e dal 13/05/2025 fino al 01/07/2025 da cui poter effettivamente escludere la configurazione della fattispecie della interruzione totale dei servizi fonia e dati o la risoluzione delle segnalazioni collegate all'utenza telefonica nei periodi

precedentemente indicati, così come dichiarato dall'istante, si ritiene applicabile l'art. 6, comma 1, in combinato disposto con il comma 2 dell'art. 13 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 euro 6 per ogni giorno d'interruzione”* e *“Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo”*.

Per quel che concerne, infine, modalità e tempi garantiti dal gestore per il riscontro ai reclami, l'art. 16 delle Condizioni generali di contratto offerta fibra Tim SpA 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 delle 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 25/03/2024 (secondo giorno successivo alla data del 23/03/2024 indicato dall' art. 16 delle Condizioni generali di contratto offerta fibra Tim SpA) al 23/04/2024 (giorno di avvenuta riattivazione come evincibile dalla schermata interna della TIM Spa), per un totale di 29 giorni, per due servizi principali (voce e dati), per un indennizzo paria a € 406,00 (29 x 12 + 1/3 banda larga su linea dati per un totale di 29x14€= 406,00), e per il disservizio patito dalla data del 13/05/2025 (data di inserimento del provvedimento temporaneo GU5/752091/25) al 01/07/2025 (giorno di avvenuta riattivazione indicato nel gu5/752091/25), per un

totale di 49 giorni, per due servizi principali (voce e dati), per un indennizzo paria a € 686 (49 x 12 + 1/3 banda larga su linea dati per un totale di 49x14€= 686,00). Per una somma totale di € 1.092,00.

Per le medesime ragioni Tim Spa dovrà provvedere a stornare e o rimborsare le fatture dallo stesso emesse in riferimento al periodo intercorrente tra le date del 25/03/2024 e del 23/04/2024 e tra le date del 13/05/2025 e del 01/07/2025.

In merito alla richiesta di indennizzo previsto dall'art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 la stessa Autorità si è espressa con la Delibera AGCOM n. 319/20/CIR, non accogliendo la richiesta di indennizzo "(...) in quanto la norma citata fa riferimento ai casi in cui siano emesse fatture a debito in relazione alle quali sia accertata l'illegittimità della condotta del gestore per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, prevedendo che l'utente abbia diritto a ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100,00 euro.

Nel caso di specie, non si controverte di errate fatturazioni per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, bensì di fatturazione emessa in presenza di un disservizio tecnico occorso sulla linea telefonica, pertanto, estraneo alla predetta previsione normativa.

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

DELIBERA

- Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX XXX, per il tramite dell'Avv. XXX XXX, nei confronti dell'operatore TIM S.p.a., per le motivazioni espresse in premessa.

1.- TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari a € 1.092,00 (€ 6,00 * 2 servizi principali + 1/3 banda larga * 29 + 49 gg) ai sensi e

per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1, e dell'art. 13, comma 2 del regolamento indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS ss. mm. ii., per interruzione totale di due servizi principali sulla linea 0873/XXX per un periodo totale di 78 giorni, per le ragioni espresse in premessa.

1.- La società Tim Spa è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo - contabile dell'istante provvedendo ad effettuare lo storno/rimborso delle fatture emesse in riferimento ai periodi intercorrenti tra le date del 25/03/2024 al 23/04/2024 e del 13/05/2025 al 01/07/2025, per le ragioni sopra evidenziate;

- 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;

- E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

- Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

- La presente Delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

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