

DELIBERA N. 27/2025

**xxx / TIM S.p.A.
(GU14/756223/2025)**

Il Co.re.com Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 19/11/2025

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 30/05/2025 acquisita con protocollo n. 0135887 del 30/05/2025;

1. La posizione dell’istante

L’istante, per il tramite dell’avv. xxx, contesta quanto di seguito: “Dal 23 Febbraio 2025 si registra la sospensione immotivata della linea telefonica. In data 26 febbraio u.s. lo Scrivente avviava la procedura GU5 presso il Corecom Abruzzo al fine di ottenere il provvedimento temporaneo teso alla riattivazione immediata della linea telefonica. In data 6 marzo u.s. il responsabile della struttura emanava il provvedimento e intimava all’operatore Tim SpA (Telecom Italia, Kena mobile) di provvedere a ripristinare tutti i servizi correlati all’utenza oggetto di contestazione n. 0861/xxx entro il giorno 11/03/2025, chiedendo di comunicare entro le successive 48 ore l’avvenuta ottemperanza, alla parte istante e a questo Ufficio, tramite la piattaforma Conciliaweb. La linea non veniva ripristinata entro il termine stabilito ed era lo Scrivente a comunicare l’inottemperanza sulla piattaforma. A fronte di numerosi solleciti, TIM si limitava a comunicare i continui rinvii del DPR, non tenendo per nulla in considerazione le legittime lamentele dell’utente, palesemente danneggiato da una situazione divenuta intollerabile e foriera di ingenti danni patrimoniali alla Società mia assistita, imputabile solo ed esclusivamente alla Compagnia. La linea veniva ripristinata solo in data 15 maggio 2025, dopo circa tre mesi”.

In base a tali premesse, l’istante chiede:

- i. La riattivazione immediata linea telefonica;
- ii. L'indennizzo pari a euro 15.000,00.

Ai fini dell'esaustiva conoscenza di elementi utili all'istruttoria dell'istanza di definizione de qua, in data 03/06/2025 il Corecom adito ha formalmente chiesto alla parte istante di integrare il fascicolo documentale con l'allegazione di: 1. copia del contratto stipulato con Tim Spa o, in subordine, della lettera di riepilogo delle condizioni economiche; 2. estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare l'avvenuta disattivazione dei servizi e relative attestazioni di avvenuta ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec, in seguito alla quale l'istante ha provveduto ad inserire nel fascicolo documentale la seguente documentazione:

- Provvedimento Gu5 del Corecom Abruzzo del 6 marzo 2025;
- Comunicazione di mancata ottemperanza del Corecom Abruzzo del 18 marzo 2025;
- Diffida ad immediata riattivazione della linea telefonica xxx del 17/03/2025.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi osserva: "Le contestazioni e le richieste dell'istante sono infondate per i seguenti motivi. Risulta all'esponente una segnalazione di disservizio del 24/2/2025 relativa alla linea 0861/xxx intestata all'istante. Il disservizio è stato definitivamente risolto il 12/5/2025, così come si evince da retrocartellino unificato. Il ritardo è dipeso dalle notevoli difficoltà riscontrate relativamente alla richiesta e concessione dei permessi di scavo propedeutici alla sostituzione degli impianti e alla necessità di sostituzione anche di circa 20 pali fatiscenti; il tutto come risulta da corrispondenza interna e con enti pubblici (Provincia di Teramo e Comune di Castilenti). In ogni caso non si tratta di ritardo imputabile all'esponente che si è da subito adoperata per cercare di risolvere il disservizio nel minor tempo possibile; con conseguente infondatezza della (astronomica) richiesta di indennizzo di Euro 15.000 che è di fatto una richiesta risarcitoria, inammissibile in questa sede."

L'operatore allega:

- schermata lavorazione ticket del 24/02/2025;
- schermata corrispondenza interna e con enti pubblici intercorsa nel periodo in esame.

3. Le repliche dell'istante

A fronte delle memorie presentate da Tim S.p.a., l'istante deposita le proprie controdeduzioni, replicando: "Dal 23 febbraio 2025 si registrava la sospensione immotivata della linea telefonica 0861/xxx, con gravissimo nocumento per l'azienda xxx, che vanta circa 100 dipendenti e un fatturato annuo di importi elevatissimi, a testimonianza della necessità assoluta del funzionamento del servizio telefonico sia in entrata che in uscita. In data 26 febbraio u.s. lo Scrivente avviava la procedura GU5 presso il Corecom Abruzzo al fine di ottenere il provvedimento temporaneo teso alla riattivazione immediata della linea telefonica. In data 6 marzo u.s. il responsabile della struttura emanava il provvedimento e intimava all'operatore TIM S.p.A (Telecom Italia, Kena mobile) di provvedere a ripristinare tutti i servizi correlati all'utenza oggetto di contestazione n. 0861/xxx entro il giorno 11/03/2025, chiedendo di comunicare entro le successive 48 ore l'avvenuta ottemperanza, alla parte istante e a questo Ufficio, tramite la piattaforma Conciliaweb. La linea non veniva ripristinata entro il termine stabilito ed era lo Scrivente a comunicare l'inottemperanza sulla piattaforma. A fronte di numerosi solleciti, TIM si limitava a comunicare i continui rinvii della data di presunta risoluzione, non tenendo per nulla in considerazione le legittime lamentele dell'utente, palesemente danneggiato da una situazione divenuta intollerabile e foriera di ingenti danni patrimoniali ed anche di immagine alla Società mia assistita, imputabile solo ed esclusivamente alla Compagnia telefonica. Tutto ciò appare palese laddove si consideri l'impossibilità di poter comunicare per una Società che presta attività lavorativa in tutto il panorama nazionale e vanta rapporti di lavoro di altissimo valore economico. La giustificazione addotta da controparte secondo cui i ritardi nella lavorazione e nell'elaborazione dell'intervento erano dovuti alle difficoltà nella richiesta e concessione dei permessi appare meramente pretestuosa e dilatoria. Ad ogni buon conto la situazione è divenuta intollerabile non solo per la Società xxx, a maggior ragione dopo la nota del giorno 28 marzo in cui TIM comunica va uno slittamento della DPR (data di presunta risoluzione) addirittura al giorno 08/04/2025. Per completezza va detto che veniva inviata in data 01 aprile una missiva per segnalare e rappresentare a Sua Eccellenza Prefetto di Teramo la grave situazione di disagio, affinché venissero adottate le misure rientranti nell'ambito delle competenze attribuite a Sua Eccellenza Il Prefetto e poste in essere tutte le iniziative utili per garantire una pronta e rapida riattivazione del

servizio telefonico. Per questi motivi il ricorrente, come in epigrafe rappresentato, difeso e domiciliato, chiede al Corecom Abruzzo, nella specie al Responsabile del presente procedimento, di respingere tutte le richieste ex adverso argomentate in quanto infondate, e l'accoglimento delle istanze esplicitate in sede di presentazione del modulo per la procedura GU14, manifestando tuttavia l'intenzione di valutare eventuali proposte alternative da parte di TIM.

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.

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 iuris 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 elettroniche 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. 0861/xxx che, senza soluzione di continuità, dal 23/02/2025 al 15/05/2025, avrebbero impedito l'uso dei servizi telefonici e, sulla scorta di tali presupposti, chiede l'immediata riattivazione dei servizi e la refusione degli indennizzi.

Relativamente alla richiesta di riattivazione immediata dei servizi telefonici collegati alla linea 0861/xxx si specifica quanto segue.

Dalla disamina della documentazione acquisita agli atti risulta essere presente la dichiarazione della parte istante, non contestata dall'operatore convenuto, dell'avvenuta riattivazione degli stessi dalla data del 15/05/2025. 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 0861/xxx, si precisa quanto segue. L'istante, sul punto, ha dichiarato di aver effettuato diverse segnalazioni già a partire dalla data 23/02/2025, nelle quali comunicava l'assenza totale dei servizi fonia e dati collegati alla utenza telefonica 0861/xxx, asserendo che la situazione di interruzione delle linee fonia e dati aveva avuto inizio in pari data e che lo stesso risultava persistere nonostante le comunicazioni trasmesse, rendendo necessario dare avvio in data 26/02/2025 alla richiesta di provvedimento temporaneo GU5/736860/2025 presso il Corecom Abruzzo al fine di ottenere la riattivazione della linea telefonica, verificatasi, dopo continui rinvii delle date di prevista riattivazione (Dpr) da parte dell'operatore convenuto, in data 15/05/2025.

L'operatore, di converso, ha sostenuto che il disservizio è dipeso dalle notevoli difficoltà riscontrate relativamente alla richiesta e concessione dei permessi di scavo propedeutici alla sostituzione degli impianti e alla necessità di sostituzione anche di circa 20 pali fatiscenti e quindi per fatti non imputabili allo stesso che ha fatto in modo di risolvere il disservizio nel minor tempo possibile.

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 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".

Orbene, da quanto è emerso dall'istruttoria risulta che l'istante, in data 26/02/2025, ha provveduto ad avviare la procedura GU5/736860/2025 presso il Corecom Abruzzo al fine di ottenere il provvedimento temporaneo teso alla riattivazione immediata della linea telefonica e che i servizi sono stati riattivati in data 15/05/2025.

L'operatore, nelle proprie difese, ha confermato l'avvenuto inserimento nei suoi sistemi della segnalazione di interruzione dei servizi in data 24/02/2025 ed ha giustificato il ritardo con la necessità di eseguire lavori complessi sulla rete, tra cui la sostituzione di numerosi pali ammalorati e con la difficoltà di ottenere i necessari permessi amministrativi. Tali giustificazioni non possono ritenersi idonee ad escludere la responsabilità contrattuale dell'operatore, in quanto, ai sensi dell'art. 1218 c.c., incombe sul debitore l'onere di dimostrare che l'inadempimento sia stato determinato da causa a lui non imputabile. Inoltre, in base alla direttiva generale sulla qualità dei servizi di telecomunicazioni e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, garantendo il ripristino entro termini congrui e comunicando all'utente le difficoltà eventualmente riscontrate. Nel caso in esame, Tim Spa non ha fornito alcuna prova puntuale circa le circostanze ostative, né ha dimostrato di avere adeguatamente informato l'utente.

Dalla disamina dei documenti inseriti nel fascicolo documentale, pertanto, emerge che l'istante ha dichiarato la presenza dell'interruzione totale dei servizi fonia e dati sulla linea telefonica 0861/xxx dalla data del 23/02/2025 come evidenziato nell'istanza di provvedimento temporaneo GU5/736860/2025 presentato in data 26/02/2025 a cui l'operatore non ha mai ottemperato.

Nel caso di specie, pertanto, l'istante ha documentato in atti di avere segnalato il disservizio e con le successive comunicazioni ha confermato la persistenza dello stesso fino al 15/05/2025 e si ritiene, quindi, che 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”.

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 26/02/2025 (giorno di inserimento nella piattaforma conciliaweb dell'istanza di provvedimento temporaneo GU5/736860/2025) al 15/05/2025 (giorno di conclusione del disservizio dichiarato dall'istante nella presentazione della presente istanza), per un periodo totale di 78 giorni, la somma totale di € 1.872,00 (milleottocentosestantadue/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 * 78 gg).

L'operatore convenuto, inoltre, sarà tenuto a provvedere alla regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa del contratto relativo alla linea telefonica 0861/xxx mediante lo storno/rimborso delle fatture emesse nel periodo di mancata fruizione dei servizi dalla data del 26/02/2025 alla data del 15/05/2025.

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

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata da xxx. 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 € 1.872,00 (€ 6,00 * 2 servizi principali * ut. Aff. * 78 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 telefonica 0861/xxx per un periodo totale di 78 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 26/02/2025 e 15/05/2025 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 me-desima.
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.

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 sul sito web dell'Autorità.

f.to IL PRESIDENTE

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.