

**DELIBERA N. 15/2025/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/708643/2024)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 5 febbraio 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 da ultimo 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 13/10/2024 acquisita con protocollo n. 0267971 del 13/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante, titolare del contratto privato avente ad oggetto l’utenza fissa n. 057493xxxx con l’operatore Tim S.P.A. (Telecom Italia, Kena Mobile), di seguito Tim, lamenta l’interruzione dei servizi attivi sulla linea *de qua*.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato che *“la linea è isolata dall’inizio di ottobre 2023. Il 25 ottobre abbiamo aperto il guasto. Non c’è stato nessun intervento e TIM continua a segnalare un guasto di zona. In effetti anche i vicini di casa hanno tutti la linea isolata. In data 23/12/2023 e 4/6/2024 abbiamo inoltrato ad AGCOM il Modello D per segnalare il problema del guasto su tutte le utenze del paese. Ad oggi il problema persiste irrisolto e si verifica ogni inverno da 10 anni a questa parte”*.

Quanto alla documentazione allegata all’istanza, l’utente ha prodotto:

- uno screenshot relativo alla conversazione con l’assistente virtuale di Tim per la segnalazione n. 008771xxxx, aperta il 25 ottobre 2023 con oggetto *“linea isolata”*, con il quale veniva informato che *“al momento nella tua zona è presente un guasto generalizzato sulla rete TIM e non è necessario intervenire presso la tua abitazione. Sarai avvisato al momento della risoluzione”*;
- la copia del Modello D inviato ad AGCOM il 4 giugno 2024, nel quale riferiva che *“la linea in oggetto 057493xxxx risulta completamente isolata dal mese di ottobre 2023 e non viene ripristinata da TIM. Il guasto è stato aperto in data 25 ottobre 2023 con il numero 008771xxxx e alla data odierna (04/06/2024) risulta ancora aperto. Il disservizio coinvolge anche le linee di alcune case*

*vicine, tra le quali sicuramente quella 057493xxxx. Situazioni come questa si ripetono da una decina d'anni, tanto che nel corso del tempo sono state coinvolte le associazioni locali e gli organi di stampa ma non è cambiato niente”.*

In data 10 ottobre 2024 l'istante esperiva nei confronti dell'operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, per complessivi euro 7.000,00, quanto segue:

- i) “risoluzione definitiva del problema”;*
- ii) “il rimborso di tutte le bollette che ho pagato per il periodo interessato dal guasto”;*
- iii) “l'indennizzo previsto per l'interruzione dei due servizi di fonia e di ADSL”.*

## **2. La posizione dell'operatore.**

L'operatore Tim, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 28 novembre 2024 memoria difensiva, nella quale ha dichiarato quanto segue:

- *“alcun reclamo o segnalazione di disservizio è stata depositata dal Sig. XXX (difatti quello che è contenuto nel fascicolo come “reclamo” non risulta visionabile)”;*
- *evidenziava che “risulta una segnalazione disservizio del 17/9/2024 risolta, seppur tardivamente rispetto ai due giorni lavorativi contrattualmente previsti, il 2/10/2024”;*
- *rilevava la mancata produzione delle fatture oggetto del rimborso richiesto.*

L'operatore ha concluso, quindi, chiedendo nel merito il rigetto dell'istanza.

## **3. Replica dell'istante.**

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica, nella quale ha specificato quanto segue:

- *“dalle schermate è evidente come i guasti siano stati da noi segnalati e monitorati dopo la segnalazione e che si sia sempre trattato di “guasto di zona”, come lo stesso portale riferisce. Si è anche provveduto ad inviare due volte il Modello D ad AGCOM”;*
- *quanto alle fatture, ha precisato che “si tratta delle fatture emesse da TIM nel periodo di guasto e da me regolarmente pagate”.*

L'istante ha allegato alla nota di replica i seguenti documenti:

- *2 screenshot relativi alla presa in carico della segnalazione n. 009564xxxx del 17 settembre 2024, avente ad oggetto “cadute di connessione”;*

- 5 screenshot della sezione “assistenza” dell’area clienti del sito dell’operatore, nel quale la linea ADSL non risulta disponibile ed è altresì visibile l’avviso “*guasto generalizzato nella tua zona. Al momento nella tua zona è presente un guasto generalizzato sulla rete TIM che potrebbe impedire il corretto funzionamento della linea e dei servizi associati*”, riconducibili alle date del: 23 dicembre 2023, 29 febbraio 2024, 29 aprile 2024, 26 maggio 2024 e 12 luglio 2024.

Parte istante ha concluso respingendo le argomentazioni presentate nella memoria di controparte e insistendo per le richieste formulate nell’istanza introduttiva.

#### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis*, si rileva che le domande dell’istante saranno valutate congiuntamente in relazione alla documentazione agli atti e alla *res controversa*. Ciò premesso, la presente controversia s’incentra sull’interruzione dei servizi attivi sull’utenza n. 057493xxx.

##### Sull’interruzione dei servizi sull’utenza n. 057167xxxx.

L’istante ha lamentato la completa interruzione dei servizi attivi sull’utenza n. 057493xxxx dal mese di ottobre 2023. Di contro, l’operatore ha eccepito il mancato deposito di reclami, specificando di aver ricevuto unicamente una segnalazione di disservizio in data 17 settembre 2024 e di averla risolta il 2 ottobre 2024.

Le domande dell’istante possono trovare parziale accoglimento nei limiti che seguono.

È opportuno precisare, in conformità al consolidato orientamento giurisprudenziale (cfr., *ex multis*, Cass. Civ. Sez. II 20 gennaio 2010 n. 936), che l’onere della prova gravante sull’utente attiene alla fonte del suo diritto, mentre il gestore è gravato dall’onere della prova dell’avvenuto adempimento. In mancanza della prova circa l’esatto adempimento, si presume la responsabilità contrattuale dell’operatore, a meno che lo stesso non provi, *ex art. 1218 c.c.*, che “*l’inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile*”.

A tal proposito, giova rammentare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP e ss.mm., tra i quali figura l’obbligo di garantire un’erogazione continua ed ininterrotta dei servizi offerti, impegnandosi all’eventuale ripristino in termini congrui. Di conseguenza, se l’utente non può godere dei servizi acquistati a causa di un disservizio in tema di comunicazioni elettronica e l’operatore non interviene risolutivamente nei termini previsti dal contratto, l’utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, agli atti risultano depositati 8 screenshot riconducibili a due segnalazioni: la segnalazione n. 008771xxxx, aperta il 25 ottobre 2023 con oggetto “*linea isolata*”, e la n. 009564xxxx, aperta il 17 settembre 2024 con oggetto “*cadute di connessione*”. In entrambi i casi, trattasi di reclami propriamente intesi, in quanto “*rivolti*

*direttamente all'organismo di telecomunicazioni*", come si evince dal numero che viene assegnato dall'operatore, *"per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*, ex art. 1, co. 1, lett. d), della Delibera n. 179/03/CSP. Pertanto, si ritiene che l'istante abbia soddisfatto l'onere della prova su di lui gravante.

Quanto alla segnalazione n. 008771xxxx del 25 ottobre 2023, l'istante lamenta l'interruzione totale dei servizi attivi sull'utenza n. 057493xxxx. Difatti, come meglio precisato nel Modello D inviato all'AGCOM, *"la linea in oggetto 057493xxxx risulta completamente isolata dal mese di ottobre 2023 e non viene ripristinata da TIM. Il guasto è stato aperto in data 25 ottobre 2023 con il numero 008771xxxx e alla data odierna (04/06/2024) risulta ancora aperto"*. Dall'esame della documentazione prodotta, in particolare dagli screenshot della sezione "assistenza" dell'area clienti del sito dell'operatore, il disservizio lamentato viene ricondotto alla presenza di *"un guasto generalizzato sulla rete TIM che potrebbe impedire il corretto funzionamento della linea e dei servizi associati"*.

Di contro, l'operatore non ha addotto alcuna evidenza probatoria a sostegno della correttezza della propria condotta, non ottemperando, pertanto, all'onere probatorio su di essa gravante ai sensi dell'art. 1218 c.c. e del costante orientamento di questa Autorità. In particolare, Tim non ha prodotto documentazione idonea ad attestare la regolare erogazione del servizio, come la copia dei *files* di *log* delle relative connessioni di accesso per il periodo interessato dalla contestazione dell'utente o il tabulato del traffico in entrata e in uscita, né di essersi adoperato per ripristinare il servizio in termini congrui, limitandosi a contestare la presenza di segnalazioni tracciabili effettuate dall'istante.

Pertanto, trova applicazione l'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale *"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 di interruzione"*.

Per quanto attiene al periodo indennizzabile, si individua il *dies a quo* nel 25 ottobre 2023, data di apertura della relativa segnalazione, e il *dies a quem* nel 16 settembre 2024, data di risoluzione dell'interruzione totale dei servizi attivi sull'utenza n. 057493xxxx.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di euro 3.924,00 (tremilanovecentoventiquattro/00), determinato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per 327 giorni di completa interruzione dei servizi fonia e ADSL (pari ad euro 1.962,00 per ciascun servizio) attivi sull'utenza n. 057493xxxx. Inoltre, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile mediante lo storno/rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'utenza *de qua* dal 25 ottobre 2023 al 16 settembre 2024.

Diversamente, con la segnalazione n. 009564xxxx del 17 settembre 2024 è l'istante stesso a lamentare nell'oggetto delle *"cadute di connessione"*, evidenziando un malfunzionamento parziale del solo servizio internet. L'operatore, nella propria memoria, conferma di aver ricevuto la predetta segnalazione il 17 settembre 2024 e di averla risolta

il 1° ottobre 2024, descrivendo l'analisi del guasto come “*necessaria ribattitura tratta secondaria passato ad impresa. Eseguito bonifica al Box*”.

Di conseguenza, trova in tal caso applicazione l'art. 6, co. 2, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale “*nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio (...), gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento*”. Il comma 3 del citato articolo, inoltre, dispone che “*se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio*”.

Per quanto attiene al periodo indennizzabile, si individua il *dies a quo* nel 17 settembre 2024, quale data di apertura della segnalazione, e il *dies a quem* nel 1° ottobre 2024, quale data di ripristino del disservizio, come indicato dall'istante in sede di proposizione dell'istanza e dall'operatore nella propria memoria.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di euro 42,00 (quarantadue/00), determinato secondo il parametro di euro 3,00 *pro die* per 14 giorni di erogazione discontinua del servizio ADSL attivo sull'utenza n. 057493xxxx.

Non può essere disposto lo storno della fatturazione in riferimento al periodo di malfunzionamento parziale del servizio ADSL attivo sull'utenza fissa *de qua*, in quanto l'istante ha comunque usufruito di tali servizi, sia pure con discontinuità (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/708643/2024, presentata da XXX nei confronti dell'operatore Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile), per le motivazioni di cui in premessa.
2. Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 3.924,00 (tremilanovecentoventiquattro/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per la completa interruzione dei servizi attivi sull'utenza n. 057493xxxx.

3. Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di tutto quanto fatturato in relazione all'utenza n. 057493xxxx dal 25 ottobre 2023 al 16 settembre 2024. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese l'eventuale pratica connessa di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.
4. Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 42,00 (quarantadue/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per l'erogazione discontinua del servizio ADSL attivo sull'utenza n. 057493xxxx .

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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

Firenze, 5 febbraio 2025

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)