

## **DELIBERA N. 2/2026/Corecom Toscana**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX - TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)  
(GU14/766420/2025)**

#### **Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 13 gennaio 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l'incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 21/07/2025 acquisita con protocollo n. 0184759 del 21/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

Parte istante, titolare di un contratto privato di cui all'utenza fissa n. 0564 98xxxx contesta all'operatore TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile, di seguito, per comodità, TIM) un malfunzionamento prolungato dell'utenza, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, dall'istanza introduttiva del procedimento e dalla documentazione in atti, emerge che l'istante ha esposto quanto segue:

- “[d]alla data del 20.12 [2024] (...) non ha [avuto] servizio voce e dati. Non è stata fornita assistenza tecnica e la segnalazione è stata ripetuta invano”. Il disservizio ha comportato molteplici disagi, aggravati dal fatto che “[l]a zona di ubicazione dell'utenza non offre adeguata copertura per i cellulari”.
- Alla data del deposito dell'istanza di definizione (21 luglio 2025), ha rilevato che il disservizio non era stato risolto e ha precisato che, “durante le segnalazioni effettuate, ha saputo che [era] necessario un intervento tecnico per sostituire il cavo secondario della linea, ma nessun intervento è stato effettuato”.

- Ha ricapitolato quanto accaduto, evidenziando che, in data 20 dicembre 2024, effettuava segnalazione presso *call center* dell'operatore; seguiva sollecito del 28 gennaio 2025 (con i seguenti Codice dell'operatore: Axxxx, Axxxx).
- In data 5 febbraio 2025 inviava per PEC un reclamo con il quale lamentava i disservizi sopradescritti e evidenziava di aver subito disservizi anche in passato e di aver *“segnalato al 187 in data 20-12-24 che da quel giorno [erano] senza linea fissa (telefono muto che a volte resuscita[va] gracchiante in modo inaudibile) e con il collegamento Internet che cade[va] in continuazione rendendo il lavoro praticamente impossibile”*.
- Nel reclamo lamentava che i disagi avevano inciso su tutta la famiglia e sulla propria professione di giornalista. Evidenziava di aver inoltrato all'operatore TIM *“varie segnalazioni e solleciti”*, precisando che, alla data dell'invio del reclamo *“05-02-25 i guasti sia della fonia che dell'ADSL perman[evano]”*.
- Nel reclamo puntualizzava che, nei frequenti contatti avuti con il *call center* (*“[o]gni due giorni”*), gli veniva riferito *“che il tutto [era] in riparazione, ma poi non succede[va] nulla”*. Riferiva altresì di essere stato contattato *“direttamente da un'operatrice Fibercop e successivamente anche da tecnici TIM che (...) informavano che "c'è un guasto su cavo secondario" e che sarebbero intervenuti per sostituire quanto necessario. Ma poi niente”*.
- In data 18 aprile 2025 inviava per PEC un nuovo reclamo, per il tramite dell'avvocato, con il quale lamentava di essere ancora *“senza servizio (voce ed adsl) dal 20.12.2024, come da segnalazione tramite 187 n. 009782xxxx, ripetuta, visto il persistere del disagio, l'8.01, il 19.01, 20.01, il 22.01, 23.01, il 30.01, il 5.02 - con pec regolarmente ricevuta e rimasta senza risposta - il 14.02, il 15.02, l'8.04, il 10.04, il 15.04 ed il 16.04. Negli ultimi contatti avuti con il call center, il signor XXX ha appreso che la segnalazione originaria era stata chiusa, senza alcun riscontro con l'utente, che ha provveduto immediatamente alla riapertura posto che, ad oggi, la linea è assente ed il collegamento internet procede a tratti con gravi difficoltà, determinando un grave danno e disagio all'utente che, giornalista, lavora spesso dalla propria abitazione ed ha necessità di inviare documenti, riceverli, oltre che effettuare video conferenze”*. Nel reclamo precisava *“che la zona non sempre permette la copertura adeguata per poter utilizzare il cellulare”*. Formulava le seguenti richieste
  - *“che venga dato seguito alla segnalazione 009990xxxx, aperta dall'utente a seguito della chiusura arbitraria dell'originaria posizione di guasto n.009782xxxx”*;
  - *“ripristino adeguato del servizio di voce ed adsl di cui l'utente regolarmente paga le fatture”*;
  - *“indennizzo di legge per mancata assistenza, nonostante i numerosi reclami effettuati”*;

- “*indennizzo di legge per mancata risposta alla pec del 5.02.2025*”;
  - “*rimborso delle fatture pagate per il periodo di disservizio che si protrae dal 20.12 ad oggi (4 mesi)*”;
  - “*indennizzo di legge per il disagio occorso al cliente ed alla famiglia*”.
- Nell’ambito dell’UG/748018/2025 del 19 aprile 2025, stante il persistere del disservizio, in data 24 aprile 2025, l’utente presentava l’istanza GU5/748642/2025, con cui chiedeva il ripristino del corretto funzionamento dei servizi voce e ADSL sull’utenza a sé intestata.
  - Con nota del 24 aprile 2025, TIM comunicava di aver “*provveduto a interessare FiberCop per la risoluzione della problematica di loro competenza lamentata dall’istante*”, riservandosi di fornire successivi aggiornamenti.
  - Con ulteriore comunicazione del 28 aprile 2025, l’operatore ribadiva di aver sollecitato FiberCop per la risoluzione del disservizio, precisando che lo stesso risultava imputabile alla rete dell’operatore infrastrutturale di cui TIM si avvale. In tale occasione, TIM invitava il Corecom a coinvolgere direttamente FiberCop S.p.A. ai sensi dell’art. 5, comma 7, del Regolamento di cui all’Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.
  - In pari data (28 aprile 2025), l’utente evidenziava di essere del tutto “*estraneo*” al rapporto intercorrenti tra TIM e FiberCop S.p.A., avendo concluso il contratto ed intrattenuto il rapporto esclusivamente con TIM.
  - Stante il perdurare del disservizio, in data 30 aprile 2025, veniva adottato un provvedimento temporaneo, finalizzato ad ottenere il ripristino del corretto funzionamento dell’utenza telefonica n. 0564/98xxxx entro il 5 maggio 2025.
  - In data 5 maggio 2025, l’istante comunicava che, nel termine fissato dal provvedimento, il servizio risultava ancora disservito, precisando di non essere stato contattato per interventi tecnici o verifiche di funzionamento, nonostante le segnalazioni risalissero al 20 dicembre 2024. L’utente segnalava che la situazione risultava invariata sia per il servizio voce che per l’ADSL, allegando tre misurazioni “*MisuraInternet Nemesys*” del 5 maggio 2025, dalle quali emergeva l’assenza pressoché totale del servizio ADSL.
  - Il 6 maggio 2025, TIM comunicava di aver dato seguito al provvedimento, precisando tuttavia che la lavorazione risultava ancora in corso, con riscontro atteso per il giorno successivo.
  - Il 7 maggio 2025, l’utente riferiva del persistere della situazione sul servizio voce e dell’inutilizzabilità dell’ADSL, come da misurazione effettuata il 6 maggio 2025. TIM comunicava di aver nuovamente interessato FiberCop.
  - L’8 maggio 2025, l’utente segnalava un ulteriore peggioramento del servizio voce (conversazioni “*inaudibili*”) e l’assenza pressoché totale del servizio ADSL, allegando misurazione del 7 maggio 2025.

- Il 12 maggio 2025, TIM sollecitava nuovamente FiberCop. Nella stessa data, l'utente lamentava la persistenza di una connessione internet inutilizzabile. Venivano allegate misurazioni del 10 maggio 2025.
- Il 13 maggio 2025, l'utente riferiva l'assenza totale di connessione fino alle ore 13 e, successivamente, frequenti cadute di linea, con criticità persistenti anche sul servizio voce. Chiedeva pertanto la conclusione della procedura, in assenza di riscontri concreti da parte dell'operatore.
- Il 14 maggio 2025, TIM sollecitava nuovamente FiberCop.
- Il 16 maggio 2025, risultava verificata l'inottemperanza.
- Con comunicazione del 19 maggio 2025, TIM riferiva che FiberCop aveva rimodulato la data prevista di intervento al 31 maggio 2025. Tuttavia, alla data del 31 maggio 2025, non risultava effettuata alcuna misurazione utile.
- In data 5 giugno 2025, TIM sollecitava FiberCop e richiedeva aggiornamenti sulle misure relative alla palificazione e sulle modalità di accesso, con eventuale necessità di opere boschive o di manutenzione, con riscontro previsto per il 12 giugno 2025.
- Ulteriori solleciti venivano inviati il 13 giugno 2025. Nella stessa data, l'utente depositava misurazioni Nemesys del 9 e 11 giugno 2025, ribadendo che il servizio voce risultava, a tratti, inaudibile, mentre l'ADSL risultava spesso assente per intere giornate.
- Sempre il 13 giugno 2025, TIM comunicava che FiberCop aveva fissato una nuova data prevista al 25 giugno 2025, con la nota: *“da verificare accesso palificata se in autonomia o necessarie opere accessorie”*.
- Il 25 giugno 2025, l'utente allegava misurazione Nemesys del 24 giugno 2025, segnalando l'assenza di miglioramenti. TIM provvedeva a un ulteriore sollecito.
- Il 30 giugno 2025, TIM comunicava che FiberCop aveva slittato la data all'11 luglio 2025. Nella stessa data, l'utente riferiva che il disservizio persisteva invariato da 192 giorni, evidenziando che un tecnico aveva effettuato la sola sostituzione di una “coppia”, intervento ritenuto non risolutivo e non conforme a quanto concordato in sede di conciliazione.
- Con successiva comunicazione del 18 luglio 2025, TIM informava che la data era stata ulteriormente rimodulata al 25 luglio 2025 per un intervento congiunto.
- In data 21 luglio 2025, l'istante depositava istanza di definizione della controversia.
- Il 29 luglio 2025, TIM riferiva di aver sollecitato FiberCop e di aver contattato l'utente, il quale continuava a lamentare fonia rumorosa e connessione internet lenta e instabile. Veniva fissato un aggiornamento al 5 agosto 2025.

- L'utente depositava ulteriori misurazioni Nemesys del 27 luglio 2025 e del 4 agosto 2025.
- Infine, con comunicazione del 12 agosto 2025, TIM riferiva che FiberCop aveva concluso il monitoraggio della linea, dichiarando di non aver riscontrato ulteriori problematiche. FiberCop evidenziava di aver concordato con l'istante, in data 4 agosto 2025, un'ulteriore settimana di controlli, al termine della quale la segnalazione veniva chiusa.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“Corretta lavorazione dei reclami inviati”*;
- ii) *“indennizzo di legge per mancata risposta al reclamo inviato via pec lo scorso 5.02.2025”*;
- iii) *“indennizzo di legge per mancata assistenza tecnica”*;
- iv) *“rimborso delle fatture saldate a febbraio e marzo e storno della fattura relativa al mese corrente di aprile”*.
- v) *“Indennizzo di legge per mancato servizio”*.

In data 1° luglio 2025 la parte 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.

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

L'operatore Tim, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato memoria difensiva del 7 ottobre 2025.

L'operatore ha eccepito l' *“[i]nfondatezza delle richieste di parte istante per non aver dimostrato di aver preventivamente segnalato, tramite reclamo, il guasto per il quale si richiede l'indennizzo”*.

Sul punto ha dedotto quanto segue:

- *“L'utente lamenta un malfunzionamento della linea telefonica a partire da dicembre 2024, tuttavia le mail di reclamo da lui prodotte risultano inviate solo a febbraio 2025. Peraltro, la mail allegata non reca alcuna indicazione di data, sicché non è neanche possibile verificare che effettivamente sia stata inviata”*.
- *“L'utente ha dedotto un malfunzionamento della linea telefonica e chiesto il riconoscimento dell'indennizzo previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. A tal fine, l'utente avrebbe dovuto allegare e dimostrare di aver inviato, preventivamente, la rituale segnalazione di guasto e reclamo. Ed infatti, se è vero che, alla luce dei consolidati principi desumibili dall'art. 1218 cod. civ. il creditore della prestazione (l'utente, nel contratto di somministrazione dell'utenza telefonica) è tenuto unicamente a dimostrare la fonte dell'obbligazione (contratto di utenza) e a lamentare l'inadempimento, spettando poi all'Operatore la dimostrazione di aver correttamente adempiuto o di non averlo potuto fare per fatto dello stesso creditore o per causa di forza maggiore, è altrettanto vero, che l'indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento di cui alla*

*Delibera 347/18/CONS non compensa l'inadempimento dell'Operatore all'obbligazione principale e caratteristica del contratto di utenza (ossia, la somministrazione del servizio), bensì SOLO l'obbligo di intervenire tempestivamente nella riparazione del guasto. Tale obbligo può dirsi sussistente solo a seguito della segnalazione dell'utente e non potrebbe sussistere un ritardo se detta segnalazione non fosse avvenuta (infatti, l'art 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS richiama espressamente anche il precedente art. 6, riguardante il malfunzionamento del servizio). Rispetto al "ritardo", la segnalazione di guasto costituisce, pertanto, presupposto indefettibile, non potendovi essere "ritardo" nella richiesta di intervento ove quest'ultima difetti".*

- *“Pur applicandosi i principi generali in materia di riparto dell'onere probatorio desumibili dall'art. 1218 cod. civ., l'utente che richieda l'indennizzo dovrà in conclusione allegare e dimostrare non solo la fonte dell'obbligazione (contratto) ma anche il fatto costitutivo della esigibilità dell'indennizzo e cioè la segnalazione di guasto (v. per tutte la decisione Corecom Lazio n.184 del 23/11/2015). Mancando la segnalazione di guasto, la richiesta di indennizzo va respinta”.*

L'operatore ha proseguito sostenendo l'“[i]nfondatezza delle richieste di storno e rimborso per genericità e indeterminatezza nella descrizione dei fatti e carenza di documentazione probatoria idonea”.

L'operatore ha “*eccepi[to] nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate e, comunque, sono totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale*”, evidenziando che:

- *“Parte istante sostiene di aver subito presunti malfunzionamenti sulla linea a partire da dicembre 2024; disservizi che TIM non avrebbe mai risolto. Sulla scorta di tali presupposti, la controparte richiede indennizzi e storni. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche”.*
- *“L'istante, inoltre, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati come già eccepito nel precedente paragrafo”.*
- *“l'istante non ha neppure depositato le fatture contestate per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il rimborso, né tantomeno la prova del relativo pagamento”.*
- *“in termini generali, in caso di domanda di storno e rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno. Deve, altresì, essere depositata la prova del pagamento delle somme per le quali viene formulata richiesta di rimborso. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata “... stante l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita” (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce,*

*in virtù delle quali è stato appunto stabilito che il mancato accoglimento della domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale "non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica")".*

La società TIM ha concluso che l'istante, *"dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa"*.

In ultimo ha ribadito la richiesta di rigetto in quanto *"l'avversa istanza perché infondata, generica e priva di adeguata documentazione probatoria, non essendo stata dimostrata né la tempestiva segnalazione dei guasti né l'esistenza di fatture da rimborsare o stornare"*

### **3. La replica dell'utente**

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, in data 9 ottobre 2025, ha depositato una memoria di replica, per il tramite del legale, con cui ha precisato quanto di seguito riportato.

*"1) Svolgimento dei fatti ed assenza di concreta ed adeguata prova della corretta gestione delle segnalazioni dell'utente da parte di Tim Spa*

*Lo svolgimento dei fatti evidenzia chiaramente come la Società resistente non abbia gestito correttamente le segnalazioni effettuate dall'istante a partire dal 20.12.2024 (segnalazione al 187 ore 9:59, operatrice xxx Axxxx e xxx Axxxx), ripetuta in data 28.1.2025 (segnalazione operatrice AT517) e con pec del 5.02.25, regolarmente ricevuta e rimasta senza risposta, come da allegato. L'utente si rivolgeva poi allo scrivente Studio Legale che sollecitava l'intervento dell'operatore con comunicazione pec del 18.04.2025, senza ricevere – anche in questo caso - alcuna risposta.*

*La segnalazione iniziale del 20.12.2024 è stata correttamente identificata dall'istante, fornendo sia il dettaglio dell'orario che il nominativo ed il codice degli operatori, appare pertanto assolutamente pretestuoso quanto eccepito nella memoria avversaria.*

*Stante il persistere del problema, veniva attivata, con istanza del 24.4.25, la procedura GU5 n. 0108148 del 30 aprile 2025, conclusasi dopo oltre un mese, con la segnalazione all'AGCOM del mancato adempimento da parte di Tim al provvedimento temporaneo n. 748642, come indicato nella mail allegata, inviata direttamente dal Corecom Toscana.*

*È quindi chiaro ed evidente l'inadempimento della Società ed il disservizio subito dall'utente e dalla sua famiglia – tre figli e la moglie xxx - che si è prolungato sino all'11.8.2025 e cioè per quasi otto mesi, 234 giorni, in cui i sigg.ri XXX rimanevano*

*isolati nella propria residenza, in una zona montana della Provincia di xxx (xxx, xxx, xxx), dove non è presente la copertura per gli apparecchi cellulari.*

*Gli operatori hanno sempre rassicurato, promettendo all'utente una risoluzione del problema tecnico entro pochi giorni. Così, ad esempio, in data 28.1.2025, l'Operatrice 187 n. Axxxx ed il tecnico xxx, indicavano loro come data di chiusura della segnalazione il 30.1, data che poi evidentemente non veniva rispettata, ingenerando nella famiglia dell'istante, che si affidava con fiducia all'assistenza della Società, un sentimento di sconforto e d'impotenza. Veniva loro riferito più volte che il problema riguardava il "cavo secondario", promettendone la sostituzione, che però non veniva mai effettivamente eseguita.*

*Il susseguirsi dei fatti descritti, non può che evidenziare l'assoluta inadeguatezza dell'assistenza e dell'informazione fornita dalla Società, determinando una inevitabile non corretta gestione delle segnalazioni inviate più volte anche da Studio Legale.*

*2) Assenza di prova in riferimento all'adempimento di Tim. A fronte degli evidenti disservizi, ampiamente documentati dall'istante nel periodo indicato, 20.12.2024/11.08.2025, così come risulta dalla documentazione allegata al fascicolo del GU5, l'Operatore non ha prodotto alcuna documentazione, confermando in tal modo l'inadempimento eccetto dall'utente, non dimostrando né di aver fornito il servizio contrattualmente offerto e riferito all'abbonamento "Premium base" né l'adeguata assistenza di fronte alle molteplici segnalazioni e procedure attivate dall'istante.*

*2) L'appalto di FiberCoop. Tim, all'instaurarsi della procedura GU5, ha richiesto la partecipazione della Società FiberCop, partecipata Tim, da ritenersi totalmente estranea al rapporto contrattuale con l'utente XXX, il quale ha rapporti con Tim sia per il pagamento delle bollette – tutte regolarmente saldate così come risulta dall'ultima fattura emessa con scadenza 11.10.2025 che indica "...alla data del 1.09.2025 non risultano fatture scadute da saldare..." e che comunque si allegano nuovamente con i relativi pagamenti- sia per le segnalazioni dei disservizi. Alcun tipo di rapporto coinvolge l'utenza con la società indicata, che dunque risulta totalmente estranea ai rapporti fra le parti.*

*3) L'istante si limita a richiedere, inoltre, l'applicazione degli indennizzi previsti in questa precisa fase di definizione per il malfunzionamento dei servizi, sempre saldati, evidenziando altresì il disagio per quanto accaduto. Non è, d'altra parte, onere dell'utente "fornire una imputazione ad una specifica norma del contratto", bensì segnalare, come nel caso specifico un grave disservizio e la mancata ed adeguata assistenza per la risoluzione dello stesso. Del disservizio sono presenti le plurime segnalazioni telefoniche e tramite pec, la procedura GU5, conclusasi il 16 maggio 2025, con un dichiarato inadempimento".*

*Parte istante ha "specifica[to], inoltre, che il malfunzionamento denunciato, risulta evidente dalle stesse misurazioni internet, allegate quotidianamente dall'istante in fase di GU5, dove è chiaramente evidenziato il cattivo funzionamento del servizio adsl proprio sulla base degli stessi standard qualitativi minimi proposti dalla stessa Tim per*

*l'abbonamento "Premium", di cui usufruisce l'utente. La Giurisprudenza di merito è unanime nel ritenere che "la discontinuità della fornitura AbSl, dovuta a incapacità da parte del Gestore Telefonico di fornire una copertura adeguata e costante del segnale internet, configura una violazione in modalità temporale dell'esecuzione della prestazione contrattuale ex art. 1218 C.C. tradottasi in un isolamento totale della rete internet" così come da sentenza citata del GdP di xxx n. 310/2015. Il mancato servizio voce veniva verificato ed accertato dagli stessi operatori e tecnici Tim che hanno contattato i XXX, non riuscendo a comunicare con loro a causa di un servizio disturbato ed inaudibile per la presenza di un costante fruscio, come dall'ultimo aggiornamento GU5 Tim del 29 di luglio dove l'operatore riferisce: "... sentito il cliente continua a reclamare per fonia rumorosa ed internet lento e con interruzioni".*

*4)Risulta, inoltre, che in presenza di eccezione di inadempimento di una obbligazione contrattuale – come nel caso specifico, per l'erogazione di un servizio fondamentale – sia obbligo di chi fornisce il servizio di presentare adeguata prova di essere adempiente e cioè di aver fornito quanto contrattualmente proposto e – soprattutto – la necessaria assistenza alle problematiche lamentate. In virtù del combinato disposto di cui agli artt. 1218 e 1256 c.c., la colpa del contraente inadempiente si presume, motivo per cui occorre che quest'ultimo fornisca la prova contraria se vuole ottenere la liberazione ed evitare l'inadempimento".*

La parte istante ha concluso *"insiste[ndo] nelle richieste già formulate ed indicate nel formulario GU14, riportandosi alla documentazione allegata al formulario UG ed alla procedura GU5, insistendo nel riconoscimento dell'indennizzo previsto in caso di malfunzionamento di servizi non accessori (voce ed adsl) per il periodo indicato e provato di disservizio, dal 20 dicembre 2024 all'11.08.2025 e cioè per 234 giorni, oltre il rimborso di tutte le fatture emesse e saldate nel periodo indicato, tenendo conto del mancato riscontro alla segnalazioni pec del 5.02.2025 e del 18.04.2025".*

#### **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 osserva che:

- non può essere accolta l'eccezione di TIM circa l'inidoneità della documentazione proposta dall'istante a corredo istruttorio, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l'istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, considerando che, fra l'altro, l'utente ha tempestivamente segnalato il problema, come attestato dal tracciamento della segnalazione stessa al *call center* e ha inviato reclami tramite PEC.
- Le domande *sub i)* e *sub ii)* volte, rispettivamente, ad ottenere l'indennizzo per la "[c]orretta lavorazione dei reclami inviati" e "per [la] mancata risposta al reclamo inviato via pec lo scorso 5.02.2025", attesa l'uniformità del contenuto, saranno trattate congiuntamente. Lo stesso dicasi per richieste d'indennizzo *sub iii)* "per mancata assistenza tecnica" e *sub v)* "per mancato servizio".

Entrando nel merito dell'istanza, si rileva che la stessa si incentra sul malfunzionamento, caratterizzato dall'istante come totale, dei servizi voce e ADSL a seguito di un guasto non risolto dall'operatore e sulla mancata risposta ai reclami.

Le domande *sub iii)* e *sub v)*, trattate congiuntamente, meritano accoglimento nei termini che seguono.

In generale, si evidenzia che, in base al consolidato orientamento dell'Autorità, incombe sull'istante che lamenta l'inadempimento segnalare il malfunzionamento al gestore, a sua volta competente a effettuare l'intervento risolutivo delle problematiche lamentate.

Spetterà successivamente all'operatore, secondo costante orientamento dell'Autorità, l'onere della prova relativo alla risoluzione della problematica lamentata dall'utente. 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 sull'operatore 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.

Nel caso di specie, dalla documentazione in atti, risulta una segnalazione tracciata in corrispondenza dell'inizio del disservizio (20 dicembre 2024). L'istante, infatti, evidenzia che, “[d]alla data del 20.12 [2024] (...) non ha [avuto] servizio voce e dati”, aggiungendo che “[n]on è stata fornita assistenza tecnica e la segnalazione è stata ripetuta invano”.

Con riguardo al malfunzionamento lamentato, si evidenzia che l'istante, stante il perdurare del disservizio, in data 19 aprile 2025, ha introdotto tentativo obbligatorio di conciliazione. Nell'ambito della predetta procedura, in data 24 aprile 2025, ha formulato istanza per l'adozione del provvedimento di riattivazione. Nel caratterizzare il tipo di malfunzionamento, parte istante ha precisato che la linea voce si presentava come “muta” e inutilizzabile in quanto disturbata da rumori che ne impedivano l'utilizzo; parimenti sul servizio ADSL ha evidenziato come fosse inesistente o inutilizzabile, attesi i valori documentati della connessione. In data 30 aprile 2025, veniva adottato un provvedimento temporaneo, finalizzato ad ottenere il ripristino del corretto funzionamento dell'utenza telefonica n. 0564 98xxxx entro il 5 maggio 2025. In data 5 maggio 2025, l'istante comunicava che, nel termine fissato dal provvedimento, il servizio risultava ancora disservito, precisando di non essere stato contattato per interventi tecnici o verifiche di funzionamento, nonostante le segnalazioni risalissero al 20 dicembre 2024. L'utente segnalava che la situazione risultava invariata sia per il servizio voce che per l'ADSL, del quale ribadiva l'inutilizzabilità. Fino all'introduzione dell'odierna istanza di definizione (21 luglio 2025) l'utente segnalava il persistere del disservizio sopra descritto.

Quindi, attesa la contestazione di parte istante di essere rimasto “*senza servizio (voce ed adsl) dal 20.12.2024*” e di averlo tempestivamente segnalato, la società TIM avrebbe dovuto provare di aver fornito in modo regolare e continuo i servizi.

Con riferimento alla fonia, si precisa che l'istante ha lamentato sostanzialmente l'impossibilità di fruizione del servizio, deducendo che la linea era muta e, quando presente, pesantemente fruscante e, a tratti, completamente inaudibile.

Si rileva, a tal proposito, che l'operatore TIM non ha depositato un report di monitoraggio della qualità delle chiamate, nonché i tabulati del traffico voce a riprova della continua e corretta erogazione del servizio fonia, con indicazione, a titolo esemplificativo, della durata delle chiamate a riprova della fruizione del servizio stesso nel periodo interessato dalla controversia.

Parimenti, con riferimento al servizio ADSL, si evidenzia che l'istante ha lamentato la totale inutilizzabilità del collegamento a internet, allegando misurazioni certificate delle prestazioni della connessione Internet. Dalle misurazioni effettuate tramite MisuraInternet.com (Ne.Me.Sys. – Network Measurement System) emergono, a titolo esemplificativo, valori di upload prevalentemente pari a 0,06–0,07 Mbps (60–70 kbps), ben al di sotto di livelli compatibili con un utilizzo ordinario del servizio, come l'invio di email con allegati. Si rileva inoltre un valore isolato di 0,22 Mbps, anch'esso insufficiente per un uso normale di Internet. Gli altri indicatori risultano parimenti critici, evidenziando una qualità complessiva inadeguata della linea, tale da “*non permette[ere] alcun tipo di attività*”, come lamentato dall'istante.

Sul punto si osserva che la società TIM non ha fornito alcuna evidenza di aver effettuato un monitoraggio della linea ADSL, a riprova dell'erogazione di un servizio compatibile con un uso ordinario del collegamento a internet, né ha allegato copia dei *files di log* della componente dati a riprova delle connessioni e della loro durata, contrariamente a quanto dedotto dall'utente circa l'impossibilità del suo utilizzo.

Spettava, altresì, alla società TIM provare di avere svolto tutte le azioni necessarie alla risoluzione della problematica descritta, allegando rapporti degli interventi tecnici eventualmente predisposti *in loco* già in prossimità della prima “*segnalazione tramite 187 n. 009782xxxx*” del 20 dicembre 2024, oggetto di successivi plurimi solleciti.

Nella memoria in atti, la società TIM, invece, si è imitata a sottolineare la genericità della posizione dell'istante e la tardività delle segnalazioni.

Inoltre, nell'ambito della procedura di adozione del provvedimento temporaneo, con comunicazione del 28 aprile 2025, l'operatore TIM indicava che la risoluzione del disservizio patito dall'istante dipendeva esclusivamente da un intervento risolutivo della società FiberCop S.p.A. (“*Wholesale TIM/Fibercop*”) operatore proprietario dell'infrastruttura, eccedendo l'assenza di responsabilità in ordine alle circostanze lamentate in quanto dipesi da fatti estranei alla propria volontà.

Orbene, in virtù del rapporto che vede coinvolte le singole parti del contratto, ovvero sia, l'operatore che eroga il servizio e l'utente finale che di quel servizio usufruisce, non può che rilevarsi la responsabilità della società TIM nei confronti del cliente, stante l'obbligo che incombe sull'operatore, titolare del rapporto contrattuale con l'utente, di garantire un'erogazione continua e ininterrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto (Cfr. Delibere Agcom n. 13/25/CIR e 49/25/CIR).

Sul punto vengono 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. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente 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 ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Ne consegue che la società TIM sarà tenuta a indennizzare il cliente per i disservizi subiti, salvo poi, eventualmente, rivalersi nei confronti di operatori terzi per ottenere le dovute compensazioni (Cfr. Delibere Agcom n. 13/25/CIR e 49/25/CIR).

A tale riguardo, appare opportuno richiamare la recente sentenza n. 743/2025 del Consiglio di Stato, con la quale il Collegio ha statuito che, *“nello scenario derivante da una visione di insieme della disciplina regolamentare, l'operatore che intrattiene il rapporto con il cliente, [omissis], è tenuto a compensarlo di eventuali disservizi sulla base delle disposizioni a tutela degli utenti, salvo poi rivalersi nei confronti del gestore della rete applicando le compensazioni stabilite dallo SLA”*. Con tale pronunciamento, il Consiglio di Stato ha accolto, dunque, l'appello proposto dall'Agcom, precisando che *“[l]e doglianze, quindi, sono fondate laddove evidenziano che la procedura di risoluzione delle controversie investe il singolo rapporto contrattuale retail, che vede coinvolte le singole parti del contratto (vale a dire l'operatore che eroga quel servizio e l'utente finale che di quel servizio usufruisce) e, quindi, nel caso di specie, la sola [omissis], con la quale l'utente ha stipulato il contratto, mentre la [omissis], in qualità di operatore proprietario della infrastruttura di rete e di operatore donating/donor, è soggetto terzo. In altri termini, si rivela condivisibile l'assunto dell'Autorità, secondo cui l'obbligo per un operatore di corrispondere gli indennizzi a favore di un utente finale non può prescindere dall'esistenza di un rapporto contrattuale, vigente o cessato, atteso che gli indennizzi rappresentano la compensazione per le violazioni delle obbligazioni assunte con il contratto”* (Cfr. Delibera Agcom n. 49/25/CIR).

Per le motivazioni sopra esposte, si dispone che TIM provveda alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo cui, *“nel 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”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del ricevimento della segnalazione in data 20 dicembre 2024 e il *dies a quem* nel 21 luglio 2025, data del deposito dell'istanza di definizione.

Al riguardo occorre precisare che, all'esito del provvedimento emesso dal Corecom Toscana, non risulta che vi sia stata una risoluzione del guasto fino alla presentazione del formulario GU14 in data 21 luglio 2025.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante nel suddetto periodo, è pari all'importo di euro 2.568,00 (duemila cinquecentosessantotto /00), computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per n. 214 giorni per la mancata erogazione di n. 2 servizi (voce e ADSL) sull'utenza n. 0564 98xxxx.

Inoltre, l'istante, per le ragioni sopra esposte, ha diritto allo storno/rimborso della fatturazione emessa in relazione al servizio voce sull'utenza n. 0564 98xxxx nel periodo di totale interruzione e inutilizzabilità dei predetti servizi (20 dicembre 2024 – 21 luglio 2025).

Ne consegue che, in accoglimento della domanda *sub ii)*, l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione al servizio voce sull'utenza n. 0564 98xxxx nel periodo 20 dicembre 2024– 21 luglio 2025. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Viceversa le domande *sub i)* e *sub ii)*, considerate congiuntamente, non possono essere accolte atteso che il mancato riscontro ai reclami relativi all'interruzione dei servizi può ritenersi, comunque, assorbito dalla misura indennitaria riconosciuta per il disservizio determinata ai punti precedenti *iii)* e *v)*. Infatti, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento di segnalazione e/o reclamo scritto da parte dell'istante inerente a doglianze diverse e ulteriori rispetto al malfunzionamento lamentato in istanza.

TUTTO ciò premesso;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile);
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo di euro 2.568,00 (duemila cinquecentosessantotto /00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per il malfunzionamento dei servizi fonia e ADSL sull'utenza n. 0564 98xxxx.
3. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di

risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione emessa nel periodo 20 dicembre 2024 - 21 luglio 2025 per i servizi di fonia e collegamento dati sull'utenza n. 0564 98xxxx. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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, 13 gennaio 2026

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.)