

DELIBERA N.53/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/740223/2025)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 17 giugno 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, 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. 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 13/03/2025 acquisita con protocollo n. 0064540 del 13/03/2025;

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. 057352xxxx con l'operatore Tim S.P.A. (Telecom Italia, Kena Mobile), di seguito Tim, lamenta l'interruzione dei servizi voce e dati attivi sulla linea *de qua*.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- indicava che *"dal 3 gennaio i servizi voce e internet sono fuori uso"* e, in relazione a ciò, produceva lo screenshot relativo alla chat con l'assistente virtuale di Tim per l'apertura della segnalazione n. 009805xxxx del 5 gennaio 2025, nella quale si precisava 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. Mi scuso per il disagio"*;
- specificava altresì che *"il disservizio è stato risolto solo l'1.4.25 a seguito di un cambio di tecnologia (passaggio a FWA)"*, come confermato anche dall'esame del fascicolo GU5//726010/2025;

- produceva la fattura n. RL0132xxxx emessa il 16 marzo 2025 *“dalla quale si evince che il sig. XXX fruisce del servizio gratuito accessorio TIMVISION Light”*.

Il 10 gennaio 2025 l'istante, nell'ambito della procedura UG/726008/2025, inoltrava a questo CoReCom una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, volta ad ottenere il ripristino del servizio interrotto. Il provvedimento veniva emesso in data 15 gennaio 2025 ed il servizio riattivato il 2 aprile 2025, come comunicato dalle parti.

In data 11 marzo 2025 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 quanto segue:

- “indennizzo per interruzione della linea dal 5.01.2025 al 1.04.2025, per un totale di 86 giorni per i quali è dovuto un importo giornaliero di € 12 per ogni giorno di disservizio per un totale di € 1.032”;*
- “indennizzo per interruzione servizio accessorio gratuito TIMVISION Light, per un importo pari ad euro 100,00 (massimale ex artt. 6 e 4 Regolamento sugli Indennizzi)”;*
- “rimborso delle fatture per le tre mensilità interessate dal disservizio, per un totale di euro 98,00”;*
- “rimborso spese di procedura come previsto dai regolamenti”.*

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Tim, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 28 aprile 2025 memoria difensiva, nella quale ha dichiarato quanto segue:

- quanto al disservizio lamentato, specificava che *“l'istante non ha mai reclamato i disservizi che contesta in istanza, né è in grado di dimostrare il contrario in tale sede. L'utente ha dedotto un malfunzionamento della linea telefonica e chiesto il riconoscimento dell'indennizzo previsto dalla normativa regolatoria e/o dalle Condizioni Generali di Contratto. A tal fine, l'utente avrebbe dovuto allegare e/o dimostrare di aver inviato, preventivamente, rituale segnalazione di guasto/ reclamo.”;*
- quanto alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, precisava che *“l'art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS prevede che l'Autorità possa “riconoscere il rimborso delle spese”, ma dispone espressamente che le spese rimborsabili sono solo quelle “necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura”. Ebbene, l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo, come richiesto dalla norma citata”;*

L'operatore ha concluso, quindi, chiedendo nel merito il rigetto delle domande attoree perché infondate in fatto e in diritto.

3. Replica dell'istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica, nella quale ha specificato che *“nella sua memoria, Tim si limita a difendersi sostenendo che non vi è stata una segnalazione del guasto e che per tale motivo nessun indennizzo è dovuto. L'affermazione è evidentemente priva di fondamento poiché si è allegato al procedimento lo screenshot dell'area clienti del sig. XXX dal quale si evince che il 5.1.25 è stato aperto il ticket di assistenza n. 009805xxxx. Lo stesso è stato chiuso solo l'1.4.25 nell'ambito del GU5 correlato alla conciliazione (procedimento nel quale è stato anche emesso un provvedimento temporaneo)”*.

L'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 via preliminare, si rappresenta che la domanda *sub ii)*, volta ad ottenere *“un indennizzo per interruzione servizio accessorio gratuito TIMVISION Light, per un importo pari ad euro 100,00 (massimale ex artt. 6 e 4 Regolamento sugli Indennizzi)”*, essendo stata formulata per la prima volta nell'ambito del presente procedimento, non può essere considerata ammissibile, in quanto configura a tutti gli effetti domanda nuova e, dunque, contraria alle regole del contraddittorio cui è improntata la presente procedura. Infatti, nell'atto introduttivo del precedente procedimento di conciliazione, l'istante non ha descritto né citato la problematica inerente all'interruzione del servizio accessorio TIMVISION Light, non risultando quindi esperito il prodromico e obbligatorio tentativo di conciliazione.

Tale principio trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (*ex multis*, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR) ove, appunto, è indicato che l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso già sottoposto a tentativo di conciliazione, poiché, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe in pratica di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Ciò premesso, la presente controversia s'incentra sull'interruzione dei servizi voce e dati attivi sull'utenza n. 057352xxxx e sul rimborso delle spese di procedura.

Sull'interruzione dei servizi voce e dati sull'utenza n. 057352xxxx.

L'istante ha lamentato la completa interruzione dei servizi attivi sull'utenza n. 057352xxxx dal 5 gennaio 2025 fino al 1° aprile 2025. Di contro, l'operatore ha eccepito l'assenza di segnalazioni in merito, nonché il mancato deposito di eventuali reclami. A ciò, l'istante ha controreplicato evidenziando l'avvenuta allegazione dello screenshot con

l'assistente virtuale di Tim per l'apertura della segnalazione n. 009805xxxx del 5 gennaio 2025.

Le domande *sub i)* e *sub iii)* dell'istante, volte rispettivamente ad ottenere “un indennizzo per interruzione della linea dal 5.01.2025 al 1.04.2025, per un totale di 86 giorni per i quali è dovuto un importo giornaliero di € 12 per ogni giorno di disservizio per un totale di € 1.032” e “il rimborso delle fatture per le tre mensilità interessate dal disservizio, per un totale di euro 98,00”, possono essere accolte nei termini di seguito esposti.

È opportuno specificare, 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, risulta depositato agli atti uno screenshot riconducibile alla segnalazione n. 009805xxxx aperta il 5 gennaio 2025, rispetto alla quale è presente la nota dell'assistente virtuale di Tim che informa l'utente circa “*la presenza di un guasto generalizzato sulla rete TIM*”. Trattandosi di reclamo propriamente inteso, *ex art. 1, co. 1, lett. d)*, della Delibera n. 179/03/CSP, si ritiene che l'istante abbia soddisfatto l'onere della prova su di lui gravante. *Ad abundantiam*, sempre per la lamentata interruzione dei servizi voce e dati a far corso dal 5 gennaio 2025, in data 10 gennaio 2025 l'istante ha attivato il procedimento di urgenza GU5/726010/2025, che è a sua volta una forma di reclamo.

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 esso 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*

tecnicì, 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 5 gennaio 2025, data di apertura della relativa segnalazione, e il *dies a quem* nel 1° aprile 2025, data di risoluzione dell'interruzione dei servizi voce e dati attivi sull'utenza n. 057352xxxx, come attestato anche dal fascicolo GU5/726010/2025.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di euro 1.032,00 (milletrantadue/00), determinato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per 86 giorni di completa interruzione dei servizi fonia e dati (pari ad euro 516,00 per ciascun servizio) attivi sull'utenza n. 057352xxxx. 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 5 gennaio 2025 al 1° aprile 2025.

Sul rimborso delle spese di procedura.

La domanda *sub iv*), con la quale l'istante ha richiesto "*il rimborso delle spese di procedura come previsto dai regolamenti*", non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

L'art. 20, comma 6, del vigente "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" prevede, infatti, che l'Autorità possa "*riconoscere il rimborso delle spese*", ma dispone espressamente che le spese rimborsabili siano solo quelle "*necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura*". Pertanto, atteso che parte istante non ha fornito, agli atti, documentazione attestante la sussistenza di spese di procedura "*necessarie e giustificate*", alcuna spesa è da liquidarsi per la procedura di cui si sottolinea l'assoluta gratuità e l'agevole accessibilità per chiunque, attraverso la piattaforma Conciliaweb, senza che vi sia la necessità di farsi rappresentare da soggetti terzi.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/740223/2025, presentata da XXX nei confronti dell'operatore Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile), per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società 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 1.032,00 (milletrantadue/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per la completa interruzione dei servizi voce e dati attivi sull'utenza n. 057352xxxx.
3. La Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile e 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. 057352xxxx dal 5 gennaio 2025 al 1° aprile 2025. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

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, 17 giugno 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.)