

DELIBERA N. 71/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/753180/2025)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 24 settembre 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 Comitati Regionali 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 17/05/2025 acquisita con protocollo n. 0122592 del 17/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare del contratto affari avente ad oggetto l'utenza fissa n. 05738xxxx 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 quanto segue:

- indicava di essere rimasto per "16 + 1 giorni senza telefono in un mese e mezzo, senza considerare che il guasto generalizzato è recidivo, ormai è quasi un anno che periodicamente il problema si ripresenta (3 guasti con la stessa dinamica, per un totale di 11 giorni, nei soli mesi di Agosto e Settembre 2024)";
- specificava che "l'assistenza tecnica non è riuscita nemmeno ad attivarmi il trasferimento di chiamata in tutti i giorni del guasto. La data di presunta riattivazione del servizio fornita dal servizio clienti Tim veniva rimandata di giorno in giorno";
- a seguito di telefonate con il call center dell'operatore, appurava che "Tim non ha intenzione di investire sulla linea telefonica della quale faccio parte perché ritenuta obsoleta, presto verrà dismessa per passaggio a fibra, ma, nonostante mi arrivino periodicamente comunicazioni per un passaggio alla più moderna

linea telefonica, nelle varie occasioni che ho provato a farlo, risulta alla fine che nella mia zona la fibra non è ancora disponibile”;

- in conclusione, lamentava che *“il servizio da me pagato non è sempre garantito”*.

In data 13 maggio 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 e per un ammontare complessivo stimato in euro 3.500,00 l'istante ha chiesto quanto segue:

- i) *“indennizzo per i danni causati”*.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Tim, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 3 luglio 2025 memoria difensiva, nella quale ha dapprima rilevato *“l'infondatezza delle richieste pecuniarie perché di importo superiore rispetto alla normativa regolatoria”*, specificando che *“l'istante formula espressamente una domanda di risarcimento danni (“indennizzo per i danni causati”) per un totale di €3.500,00. Ebbene tale quantificazione – diversamente da quanto assume controparte – è totalmente arbitraria visti i 17 giorni di guasto lamentati, perché quanto domandato a titolo di indennizzo altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l'importo esorbitante e svincolato dalle ipotesi previste dal Regolamento di cui all'allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS (di seguito “Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS)”*.

L'operatore ha altresì evidenziato la mancata presentazione del reclamo, atteso 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”*.

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

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

In via preliminare, si precisa che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica, (delibera Agcom 194/23/CONS), l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è, viceversa, limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, si rappresenta che la suddetta domanda in un'ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, sarà ricondotta all'oggetto della presente disamina ed interpretata, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Ciò premesso, la presente disamina avrà ad oggetto il malfunzionamento dei servizi attivi sull'utenza n. 05738xxxx, per un totale di 17 giorni.

La doglianza non è fondata e deve essere rigettata per le ragioni che seguono.

Ferma restando l'incompetenza del CoReCom in materia di risarcimento danni, si rileva che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Nella specie l'utente, seppur indicando genericamente di essere rimasto *"16 + 1 giorni senza telefono in un mese e mezzo"* e di aver già subito interruzioni del servizio per l'utenza n. 05738xxxx per *"11 giorni nei soli mesi di Agosto e Settembre 2024"*, non ha specificato la data di inizio e termine dei disservizi subiti, né ha allegato alcuna documentazione idonea a provare di aver presentato all'operatore formali reclami tracciabili, relativi ai lamentati disservizi. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall'utente. Sul punto, a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata; né l'istante, al riguardo, ha replicato alla memoria difensiva prodotta dalla Tim, nella quale l'operatore ha asserito di non aver ricevuto alcun reclamo.

Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Autorità Garante (cfr., ex multis, Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

L'art. 6 comma 3, del vigente Regolamento sugli indennizzi, infatti, prescrive che il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, l'art. 13, comma 1, del citato Regolamento precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre dalla data di proposizione del reclamo.

Pertanto, attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile e la mancanza di alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione, risulta impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del

verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

Quindi, la richiesta dell'istante di "*indennizzo per i danni causati*" non può trovare accoglimento (cfr., *ex multis*, Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.

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, 24 settembre 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.)