

DETERMINA Fascicolo n. GU14/798134/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- TIM XXX****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata 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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza della società XXX, del 15/12/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 15/12/2025
Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 03/12/2025, l'istante, tramite legale di fiducia, ha presentato istanza di definizione in data 15/12/2025 nei confronti di TIM XXX, d'ora in poi TIM, lamentando quanto segue. "In data 02.07.2025 il servizio FTTO XXX fornito da TIM XXX alla XXX in forza di apposito contratto allegato, cessava di funzionare all'improvviso. Dalle risultanze raccolte la manomissione pareva essere consistita in un tranciamento della linea dati avvenuta in XXX (Pc), in Strada XXX posizionata appositamente per la XXX da parte di TIM – imputabile a E-XXX XXX I tecnici di Tim XXX recatisi il 02 luglio 2025 presso la ditta XXX, dichiaravano, infatti, dopo prova tecnica, che l'interruzione del segnale coincideva con il luogo ove erano in corso i lavori eseguiti da E-XXX. Anche da un esame visivo effettuato sul luogo appariva evidente il tranciamento della linea dati. Successivamente, ma solo in data 09.07.2025, ad oltre 7 giorni dall'evento, Tim XXX interveniva per effettuare i lavori di riparazione. Nonostante le richieste TIM non ha fornito alcuna documentazione in ordine allo stato dei luoghi ed

all'intervento effettuato e veniva quindi effettuata una lettera di messa in mora via PEC (allegate) sia a Tim XXX che a E-XXX, in data 01.08.2025 e poi in data 01.09.2025. E-XXX con dichiarazione via PEC del 9 ottobre allegata evidenziava che la richiesta di risarcimento doveva provenire direttamente da Tim XXX. Risollecitata in data 09 ottobre (via Pec come da allegato) Tim XXX non rispondeva in alcun modo." Ciò premesso, l'istante richiede:

a) la messa a disposizione da parte di TIM dei documenti (schede intervento, log etc) relativi ai vari interventi effettuati da TIM (anche a mezzo terzi) per la verifica e il ripristino del guasto e allo stato dei luoghi al fine di individuare la eventuale responsabilità della stessa TIM e della E-XXX nella causazione del guasto. b) il risarcimento dei danni subiti. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 77.192.

Costituitasi con memoria del 29/01/2026, TIM contestando in fatto ed in diritto le doglianze avversarie, di cui chiede il rigetto, riferisce quanto segue. "Per prima cosa, la scrivente difesa non intende contestare la presenza di un malfunzionamento -comunque dalla durata temporalmente definita- ma svolgere alcune doverose precisazioni in ordine alla non imputabilità dello stesso all'odierno Gestore. Il disservizio di cui si discute, infatti, veniva segnalato da parte dell'istante in data 02.07.2025 e risolto definitivamente, grazie all'operato dei tecnici Tim, in data 09.07.2025, così come risulta chiaramente dal retro-cartellino guasti, il sistema utilizzato da TIM per la gestione delle segnalazioni di disservizio da parte degli utenti. Ciò premesso, occorre ricostruire la natura del guasto al fine di evidenziare l'infondatezza della tesi avversaria secondo cui la responsabilità dell'interruzione sarebbe da ascrivere a TIM. Dalle evidenze fornite dal competente reparto tecnico emerge, infatti, che nella zona interessata si è verificato un guasto di particolare complessità, riconducibile a un danno in tratta sotterranea causato da una ditta terza ("Azeta"), la cui gestione e risoluzione non rientrano nella sfera di responsabilità di TIM, bensì sono attribuibili a Enel, soggetto autorizzato allo scavo e competente per gli interventi infrastrutturali sulla rete coinvolta, circostanza di cui - d'altronde- l'utente era perfettamente a conoscenza. Trattasi di una tipologia di guasto che, per le sue caratteristiche strutturali e per l'incidenza di fattori esterni, richiede tempi di intervento non immediatamente prevedibili e che prescinde dalla diligenza e dalla perizia del gestore. In tal senso si pone anche la comunicazione trasmessa da Enel all'utente (doc. n.2), dalla quale si evince che l'eventuale richiesta risarcitoria avrebbe potuto essere, al più, veicolata per il tramite di TIM nei confronti del gestore dell'infrastruttura, cui soltanto competeva la valutazione tecnica del danno, nonché il riconoscimento dello stesso. In tale contesto, TIM ha comunque posto in essere tutte le attività tecniche necessarie per la gestione della segnalazione e per il ripristino della funzionalità della linea, nei limiti consentiti dalle condizioni operative e dai vincoli tecnici propri dell'intervento. Ora, la situazione che ha visto coinvolto l'istante rientra nella previsione di cui alle Condizioni Generali di Abbonamento che prevedono espressamente una deroga per l'ente gestore nel rispetto di un termine per la riparazione, nel caso in cui il guasto sia - come nel caso di specie - di particolare complessità (nonché per le ipotesi di forza maggiore o di caso fortuito), il che vale ad escludere, è evidente, qualsivoglia ipotesi di inadempimento e conseguentemente esonera Tim dal corrispondere alcuna somma a titolo di indennizzo. L'unico obbligo che grava in capo a Tim in caso di guasti la cui soluzione si appalesi particolarmente complessa è quello di provvedere tempestivamente a porre in essere le attività necessarie per il ripristino della linea che avviene nel più breve tempo possibile ma nel rispetto dei tempi tecnici necessari per lo più non prevedibili, proprio perché legati ad una serie di fattori concomitanti che prescindono dalla diligenza e dalla perizia del gestore telefonico. In conclusione, nessuna pretesa indennitaria, così come avanzata dall'istante, potrà trovare accoglimento nella presente sede, poiché il lamentato "ritardo", che poi tale non è, nella riparazione del guasto alla linea non è imputabile al gestore, essendo integrata l'esimente di cui alle predette disposizioni contrattuali. Non soltanto. L'operatore ha puntualmente adempiuto ai propri oneri informativi, fornendo tempestivo riscontro in data 13.11.2025 e 15.11.2025 e chiarendo all'utente la non imputabilità del disservizio in capo a TIM, essendo stato causato dal tranciamento di un cavo in tratta sotterranea, evento estraneo alla sfera di controllo del Gestore (doc. n.4). Si contesta dunque integralmente sia la domanda di indennizzo avversaria che si appalesa essere del tutto arbitraria, esorbitante e comunque non fondata sia la richiesta di rimborso. Alla luce di quanto esposto, non può che confermarsi pertanto la correttezza dell'operato di TIM e che nulla è dovuto all'utente."

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante, trattabili congiuntamente, vengono accolte parzialmente come di seguito precisato. Secondo un consolidato orientamento, sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione

d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un 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 juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno (v. art. 20, commi 4 e 5, allegato B alla delibera n. 194/23/CONS ("Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale")). Ciò premesso, la richiesta di risarcimento dei danni subiti, avanzata dall'istante, può in effetti essere accolta se interpretata quale richiesta d'indennizzo e, in particolare, di quello previsto dall'art. 6, comma 1 ("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 d'interruzione."), in combinato disposto con l'art. 13, comma 3 ("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"), dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ("Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"). Benchè, infatti, il disservizio tragga origine dal tranciamento di un cavo imputabile a E-XXX XXX nondimeno, esso risulta pur sempre essersi verificato e, come tale, oggettivamente patito dall'istante, cliente diretto di TIM (v. contratto di telefonia sottoscritto in data 30/11/2023). La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 02 fino al giorno 09/07/2025 (date di inizio e di fine del disservizio, così come riferito da entrambe le parti). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 8), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 96,00 (novantasei/00), a norma dei suddetti artt. 6, comma 1, e 13, comma 3 (8 gg. di disservizio linea dati x euro 6 pro die x 2 utenza affari). Rispetto all'arco temporale considerato (dal 02/07/2025 al 09/07/2025), TIM è tenuta, inoltre, a stornare o a rimborsare (qualora l'istante abbia effettuato il pagamento) quanto richiesto a titolo di servizio dati (non fruito a causa dell'accertato disservizio). Non accoglibile risulta, invece, la richiesta di "messa a disposizione da parte di TIM dei documenti (schede intervento, log etc) relativi ai vari interventi effettuati da TIM (anche a mezzo terzi) per la verifica e il ripristino del guasto e allo stato dei luoghi al fine di individuare la eventuale responsabilità della stessa TIM e della E-XXX nella causazione del guasto", non incidendo la stessa sul riconoscimento né sulla quantificazione dell'indennizzo (relativo ad un disservizio pacificamente ammesso, nell'an e nel quantum, dallo stesso operatore), bensì concernendo profili di responsabilità rispetto ad eventuali danni patiti, valutabili, come tali, esclusivamente in sede giurisdizionale.

DETERMINA

- TIM XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 15/12/2025, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di società XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. TIM XXX è tenuta a corrispondere all'istante, oltre ai relativi interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza: I. l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, calcolato nella misura di complessivi euro 96,00 (novantasei/00). 3. TIM XXX rispetto all'arco temporale considerato (dal 02/07/2025 al 09/07/2025) è tenuta, inoltre, a stornare o a rimborsare (qualora l'istante abbia effettuato il pagamento) quanto richiesto a titolo di servizio dati (non fruito a causa dell'accertato disservizio). 4. TIM XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Caterina Brancaleoni