

DETERMINA 5 Fascicolo n. GU14/813068/2026**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[REDACTED] - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)****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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la Delibera n. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi", articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: "La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...);

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom" e succ. modif. e int.;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria" sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], del 12/02/2026 acquisita con protocollo n. 0056339 del 12/02/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante ha rappresentato in ricorso: "Si formulano richieste cumulative (Tecniche + Amministrative) nell'ambito della medesima istanza, in quanto riferite allo stesso Operatore e alla medesima utenza, conformemente alla struttura della piattaforma ConciliaWeb e alle voci di disservizio già selezionate. 1. GUASTO (RISOLTO IL 27/01/26) Isolamento selettivo in entrata (07/10/25 – 27/01/26). Guasto risolto dopo 112 gg solari. La segnalazione è stata inviata il 07/10/25 (conferma ricezione agli atti). Si richiede indennizzo

ritardata riparazione calcolato cautelativamente fino al 26/01/26 (ultimo giorno intero di disservizio), per un totale di 73 gg lavorativi (escluse festività), come da conteggio allegato. 2. MANCATE RISPOSTE (VIOLAZIONI ART. 12 DEL. 347/18). Si denunciano 3 violazioni autonome degli obblighi di assistenza, come da ticket a sistema: 07/10/25 (Voce): Reclamo tecnico via e-mail ignorato e MAI RISCONTRATO (solo auto-risposta sistema). 18/08/25 (Voce + Dati): Ticket amministrativo chiuso senza esito. Nessuna e-mail di chiarimento inviata. 30/09/25 (Amm.vo): e-mail urgente su fatturazione ignorata (rischio interruzione pagamenti per mancanza dati). 3. DICHIARAZIONI CONTRARIE AL VERO. L'Operatore ha negato l'esistenza di segnalazioni in sede di conciliazione e prima via SMS. Tale affermazione è falsa e smentita documentalmente: TIM ha risposto via PEC il 25/11/25 scaricando la responsabilità su FiberCop. FiberCop ha risposto via PEC il 26/11/25 evidenziando dati insufficienti. Dati che avrebbe dovuto fornire la stessa Tim e che ho fornito io stesso. L'Operatore era dunque pienamente a conoscenza del disservizio; le successive negazioni risultano prive di fondamento documentale. 4. RICHIESTA ECONOMICA DEFINITIVA: € 1.118,38 Si richiede liquidazione totale di € 1.118,38 (Indennizzi + Rimborso canone parziale ex Art. 1464 C.C.) secondo il calcolo analitico nel documento allegato". In base a tale premessa, ha chiesto: 1. indennizzo per la ritardata riparazione del guasto dal 9 ottobre 2025 al 26 gennaio 2026; 2. indennizzo per la mancata risposta ai reclami; 3. rimborso del 50% del canone. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, promosso dal ricorrente, si è concluso con esito negativo, come risulta dal verbale del 12 febbraio 2026.

L'operatore ha depositato una memoria difensiva nei termini previsti dal Regolamento di cui all'Allegato A della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche, con la quale ha contestato integralmente le pretese avanzate dall'istante, rilevandone l'infondatezza sia in fatto che in diritto. In via preliminare, la società convenuta eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità delle eventuali domande formulate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle avanzate in sede di conciliazione, evidenziando che le richieste eccedenti difettano del preventivo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione e chiedendo all'Autorità di verificarne la corrispondenza. Nel merito, TIM S.p.A., in persona del proprio procuratore, contesta integralmente la ricostruzione dei fatti prospettata dall'istante, rilevando, sulla base delle risultanze dei sistemi tecnici e amministrativi aziendali, l'assenza di segnalazioni di guasto nei periodi antecedenti al 26 gennaio 2026. Risulta, infatti, registrata un'unica segnalazione in tale data, chiusa il 28 gennaio 2026, con conseguente effettuazione dell'intervento tecnico nei tempi previsti. Tale circostanza, secondo la società, esclude la configurabilità di disservizi nei periodi indicati dall'istante e, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione di indennizzi ai sensi della Carta dei Servizi e della normativa AGCOM (Delibera n. 179/03/CSP e s.m.i.). Gli SMS prodotti dall'istante, recanti la dicitura "nessuna segnalazione a sistema", vengono ritenuti pienamente coerenti con le evidenze interne, confermando l'assenza di segnalazioni formalmente registrate. Analogamente, le interazioni effettuate tramite portale TIM a partire dal 18 agosto 2025 non risultano aver determinato l'apertura di alcun ticket tecnico, poiché non completate secondo le modalità necessarie alla formalizzazione della segnalazione. L'operatore richiama, a tal riguardo, le Condizioni Generali di Abbonamento (art. 14), evidenziando che la responsabilità per eventuali disservizi è subordinata alla previa segnalazione attraverso i canali ufficiali e che, in difetto di tale adempimento, non può essere imputata alcuna inerzia. Con riferimento alla comunicazione del 30 settembre 2025 relativa alla fatturazione cartacea, la società osserva che la stessa non integra un reclamo ai sensi dell'art. 12 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, trattandosi di mera richiesta informativa priva dei requisiti prescritti. Precisa, inoltre, che l'addebito relativo all'invio della fattura cartacea è stato successivamente eliminato nelle fatturazioni successive a seguito di verifiche interne, configurando una mera attività di allineamento amministrativo e non un danno economicamente rilevante. Quanto alle comunicazioni PEC del novembre 2025, TIM evidenzia di aver correttamente indirizzato l'istante a FiberCop S.p.A., soggetto competente per la gestione delle infrastrutture di rete. La mancata lavorazione della richiesta, come riscontrato dalla comunicazione di FiberCop del 26 novembre 2025, viene ricondotta all'insufficienza delle informazioni fornite dall'istante, circostanza che esclude ogni profilo di inerzia imputabile all'operatore. Alla luce di quanto esposto, l'operatore rappresenta che la linea risultava regolarmente funzionante nel periodo antecedente al 26 gennaio 2026 e che l'unico guasto formalmente registrato è stato tempestivamente risolto in conformità agli standard di servizio. Ne consegue, secondo la prospettazione difensiva, l'insussistenza dei presupposti per il riconoscimento di indennizzi per ritardata riparazione, per mancata risposta a reclami – non risultando reclami validamente presentati – nonché per il rimborso del canone, in assenza di qualsivoglia inadempimento contrattuale ai sensi dell'art. 1218 c.c. In conclusione, l'operatore sostiene che le pretese avanzate dall'istante sono prive di fondamento in fatto e in diritto e, conseguentemente, chiede il rigetto integrale dell'istanza, con esclusione di ogni richiesta di

indennizzo o rimborso. L'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS ss.mm.ii., parecchie memorie di replica, con cui ha contestato ex adverso quanto dedotto ed affermato dalla parte resistente. In data 19 maggio 2026, questo Ufficio ha fissato l'udienza di discussione al fine di acquisire elementi utili alla definizione della controversia. Nel corso dell'udienza, l'utente ha insistito nelle richieste già formulate nell'atto introduttivo, mentre il rappresentante legale dell'operatore ha richiamato le argomentazioni contenute nella memoria difensiva. All'esito dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto dal Responsabile del procedimento per la decisione.

Alla luce delle risultanze istruttorie acquisite nel corso del procedimento, l'Ufficio ritiene che le domande formulate dall'istante possano trovare accoglimento solo parziale, nei limiti e secondo le considerazioni che seguono, all'esito di una valutazione complessiva e sistematica delle allegazioni delle parti e della documentazione versata in atti. In via preliminare, si osserva che l'istanza è stata articolata in forma cumulativa, ricomprendendo tanto profili tecnici, relativi al lamentato malf funzionamento del servizio di fonia, quanto profili amministrativi concernenti la dedotta mancata risposta ai reclami. Nel merito, la controversia impone una preliminare ricostruzione del disservizio e della sua decorrenza, a fronte delle contrapposte ricostruzioni delle parti. L'istante deduce l'insorgenza del disservizio già nel mese di ottobre 2025, mentre l'operatore contesta tale ricostruzione evidenziando l'assenza di segnalazioni formalmente registrate nei propri sistemi antecedentemente al 26 gennaio 2026. Dall'esame degli atti risulta che in data 7 ottobre 2025 l'istante ha trasmesso una comunicazione e mail contenente una segnalazione dettagliata di disservizio, corredata dall'indicazione dell'utenza interessata, dalla descrizione della problematica – consistente nell'impossibilità di ricezione delle chiamate da parte di taluni operatori – e dalla richiesta di tempestivo ripristino del servizio. La ricezione di tale comunicazione è comprovata dalla risposta automatica del sistema dell'operatore, che integra prova dell'avvenuta conoscenza ai sensi dell'art. 1335 c.c. Contrariamente a quanto dedotto dalla parte resistente, la segnalazione non può essere ritenuta irrilevante per il solo fatto di essere stata inoltrata tramite e mail, atteso che l'operatore non ha fornito prova dell'inidoneità del canale utilizzato né dell'esistenza di sistemi alternativi obbligatori chiaramente comunicati all'utente. In assenza di tale dimostrazione, deve ritenersi che la comunicazione abbia attivato in capo all'operatore gli obblighi di verifica e gestione del disservizio. Pertanto, deve ritenersi che il disservizio sia stato conosciuto e formalmente segnalato sin dalla data del 7 ottobre 2025 e che da tale momento sorgesse in capo all'operatore l'obbligo di attivarsi con la dovuta diligenza per la sua risoluzione. Tale ricostruzione trova ulteriore conferma nelle successive comunicazioni PEC del 20 e 25 novembre 2025, le quali attestano non solo la reiterazione della segnalazione, ma anche la sua piena emersione nella sfera cognitiva dell'operatore. In particolare, la PEC del 25 novembre 2025 costituisce elemento qualificato di tracciabilità, idoneo a dimostrare l'effettiva presa in carico della problematica. Il quadro probatorio è ulteriormente corroborato dall'attivazione del procedimento d'urgenza GU5, avviato dall'istante in data 22 gennaio 2026, e conclusosi con archiviazione per cessazione della materia del contendere a seguito della risoluzione del disservizio in data 28 gennaio 2026. Tale circostanza dimostra, in modo oggettivo, la persistenza del disservizio fino alla suddetta data. Ciò posto, il disservizio deve ritenersi sussistente per l'intero periodo dal 7 ottobre 2025 al 27 gennaio 2026, con esclusione dei primi due giorni tecnici di franchigia, per complessivi 110 giorni. Sotto il profilo della qualificazione giuridica, dagli atti emerge che la linea non risultava completamente inutilizzabile, ma affetta da una limitazione selettiva nella ricezione delle chiamate provenienti da specifici operatori. Tale circostanza integra una ipotesi di malf funzionamento parziale del servizio. In relazione alla responsabilità, deve trovare applicazione l'art. 1228 c.c., non potendosi escludere la responsabilità dell'operatore per il coinvolgimento di soggetti terzi nella gestione della rete. La mancata tempestiva eliminazione del disservizio, a fronte di una segnalazione validamente ricevuta, integra infatti un inadempimento contrattuale imputabile all'operatore ai sensi dell'art. 1218 c.c. Accertata la responsabilità, si procede alla quantificazione dell'indennizzo ai sensi dell'art. 6 della Delibera 347/18/CONS, nella misura di euro 3,00 per ogni giorno di disservizio, per un totale di euro 330,00 (trecentotrenta/00). Con riferimento alla mancata risposta ai reclami, la segnalazione del 7 ottobre 2025, per contenuto e finalità, integra gli estremi di un reclamo validamente formulato, in quanto contiene l'indicazione dell'utenza interessata, la descrizione del disservizio e la richiesta di intervento risolutivo. In applicazione della disciplina introdotta dalla Delibera AGCOM n. 255/24/CONS, che ha innovato il quadro regolamentare in materia di assistenza clienti, rafforzando i principi di trasparenza, tracciabilità e qualità nella gestione dei reclami, l'operatore è tenuto a fornire riscontro entro il termine massimo di 30 giorni dalla ricezione, mediante comunicazione chiara e adeguatamente motivata. Nel caso di specie, tale termine deve ritenersi scaduto in data 7 novembre 2025, senza che l'operatore abbia fornito prova di un riscontro tempestivo. La successiva comunicazione trasmessa a mezzo

PEC in data 25 novembre 2025, con la quale TIM ha fornito riscontro all'utente in ordine alla problematica segnalata, pur individuando in un soggetto terzo (FiberCop) il soggetto incaricato della gestione della rete, deve ritenersi idonea a integrare un riscontro ai sensi della normativa regolamentare, in quanto esprime una presa di posizione dell'operatore sulla segnalazione ricevuta e consente all'utente di individuare il soggetto coinvolto nella gestione tecnica del disservizio. Pertanto, l'inadempimento dell'operatore deve ritenersi limitato al periodo intercorrente tra la scadenza del termine regolamentare per la risposta, ossia il 7 novembre 2025, e la data del primo riscontro utile, ossia il 25 novembre 2025. Accertata la responsabilità nei termini sopra indicati, il ritardo complessivo deve essere quantificato in 18 giorni. Ai sensi dell'art. 12 della Delibera n. 347/18/CONS, l'indennizzo spettante è pari a euro 2,50 per ciascun giorno di ritardo, per un totale di euro 45,00 (quarantacinque/00). Quanto alla domanda di rimborso del canone, si osserva che il malfunzionamento accertato, pur avendo carattere parziale e non avendo determinato la totale interruzione del servizio, ha inciso in modo concreto e apprezzabile sulla possibilità dell'utente di fruire della prestazione contrattualmente dovuta, integrando un'ipotesi di inesatto adempimento ai sensi dell'art. 1218 c.c. Tale situazione comporta il diritto dell'utente alla rideterminazione del corrispettivo dovuto per il periodo interessato dal disservizio, in applicazione del principio di corrispettività delle prestazioni e del necessario equilibrio sinallagmatico che deve caratterizzare il rapporto contrattuale. Infatti, laddove il servizio venga erogato con caratteristiche qualitative inferiori rispetto a quelle pattuite o comunque con modalità tali da ridurre significativamente l'utilità, il corrispettivo non può rimanere invariato, dovendo essere commisurato all'effettiva prestazione resa. In tal senso depone anche il consolidato orientamento dei Corecom, secondo cui, in presenza di disservizi tecnici imputabili all'operatore, l'utente ha diritto non soltanto agli indennizzi previsti dalla disciplina regolamentare di settore, ma anche alla restituzione delle somme indebitamente percepite ovvero alla rettifica della fatturazione relativa al periodo di mancata o inesatta erogazione del servizio. Tale orientamento trova fondamento nei principi generali di responsabilità contrattuale e di correttezza nell'esecuzione del rapporto, in forza dei quali il corrispettivo deve essere proporzionato alla qualità e alla concreta fruibilità della prestazione resa. Nel caso di specie, dagli atti emerge che il servizio non risultava integralmente interrotto, ma affetto da un malfunzionamento parziale, manifestatosi attraverso una limitazione selettiva nella ricezione delle chiamate provenienti da specifici operatori di rete, tra cui Vodafone, con conseguente riduzione significativa della piena fruibilità della prestazione contrattuale. Tale configurazione del disservizio, pur non determinando la totale inutilizzabilità della linea, ha inciso in modo concreto sull'utilità del servizio, rendendo la prestazione resa dall'operatore non conforme a quella pattuita. Accertata, pertanto, la sussistenza di un malfunzionamento parziale nel periodo compreso tra il 7 ottobre 2025 e il 27 gennaio 2026, deve riconoscersi in capo all'utente il diritto alla rideterminazione del canone relativo a tale arco temporale, in applicazione dei principi di corrispettività delle prestazioni e di equilibrio sinallagmatico, propri della responsabilità contrattuale. La quantificazione dell'importo da rimborsare non può tuttavia essere effettuata in termini assoluti in questa sede, atteso che essa dipende dalle specifiche condizioni economiche applicate al contratto e dagli importi effettivamente fatturati dall'operatore. Con riferimento alla misura della riduzione del corrispettivo, si ritiene che la stessa debba essere determinata secondo un criterio oggettivo e coerente con l'effettiva incidenza del disservizio sulla fruizione del servizio, tenendo conto della natura parziale del malfunzionamento e della conseguente diminuzione dell'utilità della prestazione resa rispetto a quella contrattualmente dovuta. A tal fine, viene assunto quale parametro di riferimento il dato relativo alla quota di mercato detenuta da Vodafone nel segmento degli accessi broadband e ultrabroadband, pari al 29,8%, come rilevato dall'Osservatorio AGCOM n. 4/2025 (operatore di cui l'utente non aveva la ricezione). Tale percentuale, in quanto elaborata dall'Autorità di regolazione del settore sulla base di dati ufficiali e rappresentativa del rilievo economico e competitivo dell'operatore nel mercato nazionale delle comunicazioni elettroniche, costituisce un parametro esterno, pubblico e verificabile, idoneo a fungere da criterio convenzionale per la determinazione della riduzione del canone. Essa consente infatti di ancorare la quantificazione del rimborso a un indice oggettivo, evitando valutazioni meramente discrezionali e garantendo un'applicazione uniforme e ragionevole del principio di proporzionalità tra corrispettivo e utilità effettivamente conseguita dall'utente. Alla luce delle considerazioni che precedono, l'operatore dovrà procedere alla rideterminazione del canone relativo al periodo compreso tra il 7 ottobre 2025 e il 27 gennaio 2026, applicando una riduzione pari al 29,8% della base imponibile fatturata per il medesimo periodo, con conseguente rimborso delle somme eventualmente percepite in eccedenza, ovvero mediante emissione delle necessarie note di credito. Le ulteriori domande non risultano adeguatamente comprovate e devono pertanto essere respinte. Per tutto quanto sopra

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/02/2026, è tenuta a corrispondere, mediante bonifico bancario, in favore dell'istante, le seguenti somme, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia, come di seguito specificate: a) euro 330,00 (trecentotrenta/00), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento parziale della linea voce, ai sensi dell'art. 6, comma 2, Delibera 347/18/CONS (periodo 09/10/2025 – 27/01/2026); b) euro 45,00 (quarantacinque/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta ai reclami, ai sensi dell'art. 12 Delibera 347/18/CONS (periodo 07/11/2025 – 27/01/2026); TIM S.p.A. è tenuta altresì alla rideterminazione del canone per il periodo 07/10/2025 – 27/01/2026, applicando una riduzione del 29,8% della base imponibile fatturata per il medesimo periodo, con conseguente rimborso delle somme eventualmente percepite in eccedenza, ovvero mediante emissione delle necessarie note di credito.

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 o suo delegato
ANTONIA REPACI