

DETERMINA 4 Fascicolo n. GU14/783372/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Fxxx P. - 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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza dell'utente Franchi Pamela, del 11/10/2025 acquisita con protocollo n. 0254271 del 11/10/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Lamenta l'istante: "L'istante dal 2021 segnala a mezzo call center la ritardata attivazione del contratto datato 22.09.2021 finanche al 9.11.2021, lamentando 47 giorni di ritardata attivazione. Difatti, l'istante riceveva solo in data 9.11.2021 lettera di benvenuto e modem HUB + come da allegati. A partire da gennaio 2023 l'istante lamenta totali isolamenti alternati di linea a funzionamenti parziali giornalieri mai risolti sollecitando ripetutamente il protocollo n. 0080357739, nello specifico totale isolamento dal 20 gennaio al 28 gennaio con successive interruzioni. Dinanzi agli inadempimenti e all'inerzia del gestore in termini anche di ristori economici automatici dal 2021 finanche al 2023 mai ricevuti, l'istante espletava formale disdetta in data 10.10.2023 con conseguente riconsegna apparato in data 17.10.2023. In data 21.12.2023 rinvenendo ulteriori addebiti sul proprio conto, replicava formale disdetta. Ancora, marzo 2024, riconsegnati gli apparati già da ottobre 2023, replicava disdetta e rimborso fatture novembre 2023/marzo 2024, e storno delle fatture di nuova

emissione fino a fine ciclo di fatturazione con contestuale revoca RID bancario del 15.03.2024. Orbene, sullo stesso civico a far data dal 11 ottobre 2023, insisteva nuova utenza TIM con nuova numerazione, nuovo modem e nuovo intestatario Dxxx Sxxx G. utenza n. 0xxx/8xxxx". Su quanto assunto ha richiesto: "Indennizzi per: - ritardata attivazione contratto; - malfunzionamento/isolamento linea voce + dati; - mancata risposta ai reclami; Rimborso/storno: - fattura gennaio 2023; - fattura 08.11.2023; - fattura 08.01.2024; - fattura 16.02.2024; - fattura 11.03.2024".

L'operatore ha dedotto: "Le richieste di parte istante sono infondate e devono essere rigettate. Parte istante sostiene che l'attivazione dell'utenza, richiesta il 22.09.2021, sarebbe avvenuta con un ritardo ingiustificato di 47 giorni, e sulla scorta di tali premesse richiede la corresponsione degli indennizzi da ritardata attivazione previsti dalla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS. Invero, tale ricostruzione è destituita di ogni fondamento, non trovando alcun riscontro nei sistemi tecnici dell'operatore né nella documentazione disponibile. L'ordine di attivazione del 22.09.2021 risulta essere stato scartato per causa esterna, segnatamente per canalina ostruita, circostanza che integra una causa non imputabile all'operatore e riconducibile alla sfera di responsabilità dell'utente o comunque a fattori di forza maggiore, come tali idonei a sospendere ogni termine di attivazione ex art. 1256 c.c. e secondo la stessa regolamentazione AGCOM. A seguito della rimozione dell'impedimento, TIM ha provveduto tempestivamente a emettere nuovo ordine in data 25.10.2021, dando successivamente seguito all'attivazione della linea in data 08.11.2021, dunque nel pieno rispetto del termine massimo contrattuale di 60 giorni previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento. Ne deriva che non si configura alcun ritardo imputabile all'operatore, né alcun presupposto per il riconoscimento degli indennizzi invocati dall'istante, dovendo pertanto le relative richieste essere respinte. Fermo quanto precedentemente eccepito, si evidenzia che, con riferimento alle richieste relative al preteso malfunzionamento della linea, anche queste devono essere rigettate. Infatti, contrariamente a quanto sostenuto dall'istante, non risulta alcuna evidenza tecnica di reiterati disservizi, né tanto meno di "totali isolamenti" nel periodo 20-28 gennaio 2023, circostanza che rimane del tutto indimostrata e che non trova alcuna corrispondenza nei registri di rete. Dai sistemi tecnici emergono esclusivamente due segnalazioni di guasto nell'intero periodo di riferimento: la prima, aperta il 24/01/2023 e chiusa il 27/01/2023 (cfr. Allegato 1 - Dettaglio Trouble Ticket - CRV000080357739), con diagnosi di modem non allineato e conseguente intervento tecnico che ha integralmente ripristinato la funzionalità della linea; la seconda, aperta il 12/07/2023 e regolarmente chiusa il 14/07/2023 (cfr. Allegato 2 - Dettaglio Trouble Ticket - CRV000084894241), anch'essa risolta in tempi conformi agli standard di qualità contrattuali e regolamentari. Nessun ulteriore guasto, reclamo o anomalia risulta registrato nei sistemi". Ha concluso per il rigetto dell'istanza.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Sempre in via preliminare, in punto di rito, si osserva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Quanto alla richiesta di indennizzo per ritardata attivazione di una nuova linea di telefonia fissa richiesta (circostanza pacifica tra le parti) in data 22.9.2021 ed attivata in data 9.11.2021 valga quanto segue. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Nel merito, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il

consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Tuttavia l'inadempimento del ritardo della richiesta di attivazione deve essere valutato rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti. Nella fattispecie, dal contratto allegato in atti emerge che l'offerta da attivare era "Nuova Tim Super Base FTTC", tecnologia in fibra che secondo l'art. 4 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom vigenti all'epoca della sottoscrizione del contratto, deve essere attivata nel termine massimo di 60 giorni. Da quella data in poi, in assenza di eccezionalità tecniche motivate e comunicate all'istante, decorre il ritardo colpevole ed il diritto al relativo indennizzo. Essendo stata attivata prima della scadenza dei 60 gg alcun indennizzo a tale titolo può essere riconosciuto. Quanto, poi, alla richiesta di indennizzo per mancata lavorazione della disdetta e prosecuzione della fatturazione, valga quanto segue. L'istante dichiara di avere inoltrato formale disdetta in data 10.10.2023, successivamente reiterata. La circostanza non è contestata dal gestore. Di conseguenza, la disdetta deve ritenersi pienamente valida e, quindi, i corrispettivi fatturati non dovuti a partire dal 9 novembre 2023, decorso il termine di 30 giorni previsto dall'art. 1, co. 3 del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, secondo cui "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". Con riferimento alla domanda di indennizzo per mancata lavorazione disdetta non è possibile disporre alcunché, in linea con la giurisprudenza ormai consolidata dell'Autorità, secondo cui la mancata lavorazione della disdetta, con conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione, non è produttiva di alcun indennizzo atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatture, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità", cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR), ad eccezione di una declaratoria di non debenza delle somme addebitate per l'utenza interessata successivamente al trentesimo giorno dell'avvenuto ricevimento della richiesta di cessazione. Per tali motivi, non si ritiene possibile riconoscere alcun indennizzo e l'operatore è tenuto soltanto allo storno/ rimborso degli importi addebitati successivamente al 9 novembre 2023. Quanto alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento, agli atti risultano allegati screenshot di una segnalazione di disservizio iniziata il 24.1.2023 e chiusa il 28.1.2023 per un totale di 4 giorni indennizzabili nella misura di € 32,00 già detratto il termine di due giorni utile alla soluzione dei disservizi giusta carta dei servizi TIM. Spetta, ancora, all'istante l'indennizzo da mancata risposta al reclamo del 24.9.2024 nella misura massima di € 300,00. Nessun'altra domanda dell'istante è meritevole di accoglimento.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/10/2025, è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo nonché € 32,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea oltre interessi dalla domanda al soddisfo nonché a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando/rimborsando le fatture emesse dal 9.11.2023 fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese.

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
GIOSY PIERPAOLA TOMASELLO

f.to