

DELIBERA N. 29/2026

**XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/814243/2026)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 24/07/2026;

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 “*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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 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, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni

di cui all'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XX X del 17/02/2026 acquisita con protocollo n. 0060860 del 17/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle linee di tipo affari XX e XX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) le linee XX e n. XX, a far data dal 27/08/2025, sono state completamente interrotte;
- b) in pari data veniva aperto il ticket di assistenza n. 0102492358 del 27/08/2025 ma, nonostante ciò, il disservizio si è protratto ininterrottamente fino al 18/09/2025, data dell'effettivo ripristino;
- c) durante l'intero periodo di disservizio, TIM non è intervenuta in maniera risolutiva, né ha fornito comunicazioni chiare e attendibili sui tempi di ripristino del servizio;
- d) la società istante ha effettuato numerosi solleciti tramite il servizio di assistenza telefonica e mediante contatti con referenti commerciali TIM, tutti rimasti privi di riscontro;
- e) in data 09/09/2025 ha inviato formale reclamo scritto a mezzo PEC, con richiesta di immediato ripristino del servizio, di comunicazione dei tempi di intervento e di risarcimento dei danni subiti e subendi, tuttavia anche tale reclamo è rimasto inesitato;
- f) la situazione descritta ha determinato un grave danno alla società.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) indennizzo per interruzione totale del servizio, con riferimento a entrambe le linee, per l'intera durata del disservizio, con applicazione del moltiplicatore previsto per utenze business per € 2.000,00;

II) indennizzo per mancata e/o ritardata risposta al reclamo del 09/09/2025, per € 500.00;

III) storno e/o il rimborso di tutti i canoni e degli importi fatturati relativamente alle linee oggetto di disservizio per il periodo di totale inutilizzabilità del servizio.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) il guasto lamentato dall'utente è dipeso da un evento di forza maggiore in quanto un fulmine ha causato danni significativi agli apparati di sezioni di rigenerazione ed ai cavi;

2) trattandosi di guasto di particolare complessità tecnica dipeso da cause di forza maggiore, il gestore deve 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;

3) ne consegue che nessuna pretesa indennitaria potrà trovare accoglimento poiché il lamentato “ritardo”, che poi tale non è, nella riparazione del guasto alla linea non è imputabile all’operatore, essendo integrata l’esimente di cui alle Condizioni Generali di Abbonamento accettate dall’utente al momento della sottoscrizione del contratto.

In base a tali premesse, l’operatore chiede il rigetto della domanda.

Contestando gli assunti di controparte, l’istante replica che TIM attribuisce il disservizio a un presunto evento di forza maggiore (fulmine), senza tuttavia provarlo. L’eccezione pertanto deve ritenersi del tutto generica e priva di valore probatorio. TIM non ha poi dimostrato di aver adottato misure urgenti ed efficaci o di aver attivato soluzioni temporanee (es. deviazione di linea, numerazioni sostitutive, servizi alternativi). Durante tutto il periodo di disservizio la società istante ha effettuato numerosi solleciti ed ha inviato reclamo formale via PEC in data 09/09/2025. TIM non ha fornito aggiornamenti sullo stato del guasto, non ha comunicato tempi di ripristino e non ha riscontrato il reclamo. Il disservizio ha comportato l’interruzione totale di entrambe le linee aziendali, l’impossibilità di svolgere attività essenziali ed un danno organizzativo e commerciale. Insiste quindi per l’accoglimento della domanda.

3. Motivazione della decisione

La domanda dell’istante può essere parzialmente accolta come di seguito specificato.

L’istante lamenta il malfunzionamento del servizio voce sulle due linee fisse oggetto del contenzioso, assumendo, non contestato in punto, di aver segnalato il guasto in data 27.8.2025 (ticket 0102492358 del 27/08/2025) e di aver risolto il problema solo in data 18.9.2025.

L’operatore ha dichiarato che la problematica è stata causata da un evento di forza maggiore, ed in particolare da un fulmine che ha determinato danni significativi agli apparati di sezioni di rigenerazione ed ai cavi, tuttavia non ha depositato in atti alcun documento a comprova di quanto affermato.

In relazione a tanto e tenuto conto delle contestazioni dell’istante, va ricordato che le Sezioni Unite della Corte di Cassazione, con la sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr. sentt. nn. 2387/2004, 1743/2007, 26953/2008, 15677/2009 e 936/2010, nonché Cass., 20 gennaio 2015, n. 826, Cass. n. 3996 del 2020), hanno stabilito che il creditore che agisca per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, o anche per l’inesatto adempimento, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare il mero inadempimento della controparte, gravando poi sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento (nello stesso senso, Agcom, delibera n. 319/20/CIR).

In relazione a tanto, considerato che l'istante, non contestato, ha dichiarato che la prima segnalazione di disservizio risale al 27.8.2025 e che la risoluzione del guasto è avvenuta il 18.9.2025, va riconosciuta all'utente, a norma degli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3, la somma di euro 528,00 (6 euro X 2 linee X 22 gg., raddoppiato in quanto linee business).

Per gli stessi motivi vanno stornati/rimborsati gli addebiti riferiti al servizio voce (linee fisse: 0744612801 e 0744612802) per il periodo interessato dal disservizio, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Non può invece essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, atteso che la riparazione del guasto è intervenuta prima dello spirare del termine per riscontrare il reclamo (30 giorni) e pertanto il comportamento dell'operatore integra gli estremi del riscontro per facta concludentia.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla X XX s.r.l., Via del XX 32 - X - XX, l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti riferiti al servizio voce (linee fisse: 0744612801 e 0744612802) per il periodo 27.8.2025 - 18.9.2025, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente;
- versare all'istante, ai sensi degli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 528,00 (cinquecentoventotto).

Le somme sopra determinate andranno maggiorate dell'importo degli interessi legali, calcolati dalla data dell'istanza sino al saldo effettivo;

- il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Perugia, 24/07/2026

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

Il Dirigente
Juri Rosi

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli