

DELIBERA N. 32/2025

**XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/754469/2025)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 03/11/2025;

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*”;

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 Assemblee 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 XXX XXX del 23/05/2025 acquisita con protocollo n. 0128215 del 23/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) da dicembre 2022 il servizio non ha funzionato bene;
- b) sono stati inoltrati numerosi solleciti e, nonostante gli interventi effettuati, dopo pochi giorni si manifestava nuovamente il malfunzionamento;
- c) dal maggio 2024 il servizio è stato interrotto e, nonostante ciò, l'operatore ha continuato a fatturare;
- d) ad ulteriore sollecito, l'operatore rispondeva che la linea non sarebbe stata sistemata in quanto antieconomico.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) riattivazione del servizio;
- II) rimborso di quanto corrisposto, da dicembre 2022 a marzo 2025;
- III) indennizzo, quantificato in 6.300 euro;
- IV) risarcimento, quantificato in 10.000 euro.

2. La posizione dell'operatore

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

- 1) la linea n. 075933048 (profilo Tuttovoce, senza connessione dati), non ha subito un guasto continuativo dal dicembre 2022 come invece indicato da controparte; in particolare, nei sistemi di TIM risultano le segnalazioni del:
 - 01/07/2023: chiusa il 04/07/2023 come Risolto
 - 04/08/2023: chiusa il 11/08/2023 come Risolto " ESEGUITA RIPARAZIONE IN PRIMA PRESA. FATTE PROVE CON CLIENTE IN SEDE" e DTI "USURA/ROTT./EVENTO NAT. ";
 - 22/01/2024, chiusa il 01/02/2024 come Risolto "Guasto risolto Giunto 1 = 30-30-10 Giuntate 6 Giunto 2 = 30-30 Giuntate 10 Giunto 3 = 50-50 Giuntate 6 Giunto 4 = 50-50 Giuntate 8" e DTI "FORZA M.- FULMINAZIONE" Dati CauseOstaive OAFORM su Master con Id74134643 del 10/01/2024 08:24:19 CO.GE.PA. TELECOMMUNICATION S.P.A. necessità di permessi privati per l'accesso agli impianti attesa permessi privati per accedere in proprietà;
 - 14/02/2024, chiusa il 15/02/2024 come Risolto;

- 11/04/2024, chiusa il 29/04/2024 con le seguenti note tecniche: necessità di permessi privati per l'accesso agli impianti ATTESA PERMESSO PER ACCESSO AL BOX 3 Validazione necessità di permessi privati per l'accesso agli impianti KO;
 - 15/05/2024, chiusa il 06/08/2024 con le seguenti note tecniche: necessità di permessi privati per l'accesso agli impianti ATTESA PERMESSI PER ACCESSO AL BOX 3 Validazione necessità di permessi privati per l'accesso agli impianti KO. Immagine senza metadati e di qualità insufficiente Correlato a Master NMTDI0092855960 chiusa Risolto "GUASTO CAVO RIPARATO A SEGUITO ESECUZIONE OBSG1 30 30 G20ESEGUITA POSA E REC BOX 14D3";
 - 03/12/2024: chiusa il 30/12/2024 con le seguenti note tecniche: Risolto "giunto 1 50/50(g20) su localizzazione giunto 2 50/50(g20) mt 70 giunto 1 giunto 3 50/50/50/10(g10) su rig 01 ora ucr funzionante ripartito";
 - 01/01/2025: chiusa il 31/01/2025 con le seguenti note tecniche: Risolto "G1 50-50-10. Giuntate 10. Truck 2";
 - 23/02/2025: chiusa il 05/04/2025 con le seguenti note tecniche: non risolto;
 - 10/04/2025: chiusa il 22/04/2025 senza nessuna nota tecnica;
- 2) alla luce delle risultanze di TIM, i disservizi lamentati da controparte e per i quali Tim si è adoperata sin da subito per la sua risoluzione, non possono essere in nessun modo imputabili al gestore telefonico in quanto o risolti entro i tempi tecnici stabiliti dalle Condizioni Generali di Abbonamento oppure dipesi da calamità naturali o, altri ancora, caratterizzati da particolare complessità tecnica. Infatti, le situazioni venutesi a creare rientrano nella previsione di cui alle Condizioni Generali di Abbonamento, che prevedono espressamente una deroga per l'ente gestore al rispetto di un termine per la riparazione, nel caso in cui il guasto sia di particolare complessità ed il disservizio sia dovuto a ragioni indipendenti dalla volontà di TIM: 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 e 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) la richiesta di risarcimento non è ammissibile in quanto non di competenza Corecom.

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

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta relativa al risarcimento del danno, ambito che esula dalla competenza del Corecom, in base a quanto disposto dall'articolo 20, comma 4 del Regolamento di procedura.

Passando al merito, la domanda può essere accolta nei limiti e termini di seguito riportati.

Risulta pacifico fra le parti che l'istante ha subito ripetuti malfunzionamenti.

Da quanto emerge, in particolare, dalla documentazione depositata agli atti del fascicolo dall'istante, una prima segnalazione è stata effettuata nel 2022, con data

risoluzione 28.12.2022. In questa circostanza, nella nota depositata dallo stesso istante, Tim comunica di aver risolto la problematica. Dalla medesima nota poi appaiono ulteriori due segnalazioni, con data risoluzione 24.4.2023 e 4.7.2023. Dalla nota depositata, si evince che, nel primo caso, la riparazione è avvenuta; nel secondo caso non è chiaro in quanto la documentazione depositata è incompleta. In entrambe le ipotesi, ad ogni modo, viene rilevata la “particolare complessità” dell’intervento richiesto. A questo proposito, l’articolo articolo 15, comma 2 delle Condizioni generali di contratto Tim prevede che “TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati”.

Per i motivi sopra esposti, in riferimento alle dette segnalazioni di disservizio, nulla può essere riconosciuto all’istante in quanto il medesimo non contesta l’avvenuta risoluzione della problematica come riportata da Tim e risultante dalla nota depositata dall’istante medesimo.

Per quanto concerne le segnalazioni indicate da Tim, non contestate dall’istante, si rileva che:

- segnalazione del 1.7.2023: richiedeva una lavorazione complessa e comunque è stata risolta il 4.7.2023;
- segnalazione del 4.8.2023: risolta in data 11.8.2023 e pertanto con 4 giorni di ritardo rispetto a quanto previsto nel contratto;
- segnalazione del 22.1.2024: la problematica, risolta il 1.2.2024, appare dovuta ad eventi di forza maggiore (fulminazione) e pertanto rientra nella deroga ai tempi di riparazione di cui all’articolo 15, comma 2 delle condizioni contrattuali sopra riportato;
- segnalazione del 14.2.2024: risolta il giorno seguente, pertanto nel rispetto delle tempistiche contrattuali;
- 11.4.2024, chiusa il 29.4.2024 e quindi con un ritardo di 15 giorni;
- segnalazione del 15.5.2024, risolta il 6.8.2024, con un ritardo di 80 giorni;
- segnalazione del 3.12.2024, risolta il 30.12.2024, con un ritardo di 25 giorni;
- segnalazione del 1.1.2025, risolta il 31.1.2025, con un ritardo di 24 giorni;
- segnalazione del 23.1.2025, risolta il 25.2.2025, con un ritardo di 29 giorni;
- disservizio segnalato il 13.3.2025 e risolto, come risulta dalla documentazione presente nel fascicolo del GU5/746057/2025, il 23.4.2025, con un ritardo quindi di 37 giorni.

Pertanto, fatti i conti, spetta all’istante, ai sensi dell’articolo 6, comma 1, del Regolamento indennizzi, la somma di euro 1.284,00 (6 euro/die X 214 gg).

Per quanto concerne i reclami del 12.12.2024 e del 16.1.2025, allegati dall’istante, essi ricadono rispettivamente nelle segnalazioni richiamate da Tim del 3.12.2024 e del 1.1.2025 e pertanto risultano assorbiti da queste.

L'istante ha inoltre diritto al rimborso delle somme corrisposte per il periodo di disservizio, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dello stesso.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX, voc. XX - X - (XXX) l'operatore Tim SpA, in persona del suo legale rappresentante, è tenuto a:

- stornare/rimborsare le somme addebitate e riferite al periodo di disservizio, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente;

- corrispondere all'istante la somma di euro 1.284,00 (milleduecentottantaquattro), ai sensi dell'articolo 6, comma 1 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra indicate andranno maggiorate della somma corrispondente agli interessi legali, da calcolare dalla data della domanda 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.

Perugia, 3 novembre 2025

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli