



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 44/2025

[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/747626/2025)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 21/10/2025;

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;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 17/04/2025 acquisita con protocollo n. 0099376 del 17/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare dell’utenza mobile TIM business n. [REDACTED] lamenta l’impossibilità di effettuare e ricevere chiamate e di navigare in rete a far data dal 08/01/2025. A sostegno delle proprie doglianze assume di aver rappresentato i lamentati disservizi attraverso l’apertura di diverse segnalazioni alle quali venivano assegnate i seguenti tickets: nr. 9-772444496019 del 08.01.2025, nr. 9-772731655560 del



15.01.2025; nr. 9-773306028593 del 27.01.2025, nr. 9-773307028593 del 04/02/2025. L'utente asserisce, altresì, di essersi recato presso un centro Tim per sollecitare la riattivazione del servizio di fonia e di internet e che in tale sede veniva invitato ad acquistare una nuova usim al costo di € 15,00 (Usim NMU779845) in quanto, presumibilmente, quella già in suo possesso risultava essere vetusta e/o non più idonea. Perdurando la mancata riattivazione dei servizi nonostante la sostituzione della predetta USIM, il deducente in data 19.02.2025 faceva ricorso alla procedura d'urgenza GU5 (GU5/735121/2025) prevista dal regolamento AGCOM al fine di vedersi riattivare i servizi di fonia e rete de quibus. In data 27.02.2025 l'operatore riattivava soltanto il servizio fonia, ma non anche il servizio di navigazione in rete che veniva attivato solo il 10.03.2025 (vedasi comunicazione nel proc. GU5 ... "comunichiamo che il settore competente ha aperto un ulteriore ticket 147854/2025/2025 per richiedere la forzatura della registrazione della e-sim" ...). In conseguenza dei disservizi subiti, dunque, il sig. [REDACTED] chiedeva il riconoscimento dell'importo di € 930,00 a titolo di "indennizzi disservizi fonia mobile dal 08.01.2025 al 27.02.2025 – indenizzi disservizi internet mobile dal 08.01.2025 al 10.03.2025 ad euro 15,00 al giorno". Con memoria di replica del 17/06/2025 l'utente contesta la mancanza di data certa delle schermate offerte in comunicazione dalla TIM rilevando, al contempo, la riferibilità solo di alcune di esse rispetto alle date dei disservizi lamentati. Insiste per l'applicabilità degli indennizzi per i disservizi subiti nel periodo dal 08/01/2025 al 10/03/2025.

2. La posizione dell'operatore

La TIM S.p.a., con memoria difensiva depositata in data 29/05/2025 eccepisce, la non debenza degli indennizzi richiesti dall'istante in considerazione dell'asserito riscontrato traffico riferibile all'utenza oggetto del procedimento nel periodo dal 08/01/2025 al 10/03/2025; asserisce, poi, che i problemi lamentati sarebbero diipesi probabilmente dalla obsolescenza della USIM e che, in ogni caso i disservizi de quibus non determinerebbero alcun indennizzo poiché i medesimi si riferiscono ad un'utenza mobile il cui servizio non è finalizzato al suo utilizzo in una particolare area, bensì, proprio in relazione alle caratteristiche di mobilità garantite, è invece correlata all'ampiezza della copertura del territorio nazionale, oltre al fatto che detti disservizi potrebbero essere indennizzati, al più, nelle ipotesi di motivi tecnici imputabili all'operatore

3. Motivazione della decisione

Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla scorta delle deduzioni delle parti e sulle allegazioni delle medesime a sostegno delle proprie ragioni, alla luce delle risultanze istruttorie, l'istanza presentata dall'utente può essere accolta nei limiti e per le motivazioni di seguito illustrate. Il sig. [REDACTED] lamenta i disservizi sulla propria utenza mobile business sia del servizio di fonia, in entrata ed uscita, che del servizio internet; e ciò a far data dal 08/01/2025 al giorno 10/03/2025. Più specificamente il disservizio relativo al servizio voce sarebbe stato parzialmente risolto in data 27/02/2025 per ciò che concerne le chiamate in entrata ma non per quelle in uscita, mentre



solo dal giorno 10/03/2025 i disservizi sono stati definitivamente risolti. Prima di entrare in media res va qui necessariamente evidenziato che nonostante il cambio della SIM avvenuto nelle more delle segnalazioni, l'utente ha continuato a non poter utilizzare la propria utenza mobile. All'uopo occorre evidenziare che le schermate prodotte dall'operatore appaiono oltremodo inidonee a sorreggere le difese argomentate nella memoria difensiva atteso che dalle stesse non si evince né l'asserito traffico effettuato, né una data certa di risoluzione delle problematiche delle quali si duole l'istante. Al contrario, dalle medesime schermate si evince inequivocabilmente che il cambio della USIM non ha comunque risolto le problematiche poste alla base delle doglianze del [REDACTED] e che, addirittura, l'operatore ha dovuto operare delle "... forzature ..," per la registrazione della predetta SIM. A ciò va aggiunto che tale circostanza è sorretta anche dal contenuto delle allegazioni di cui alla procedura GU5 intrapresa dall'utente. Fatta questa doverosa precisazione è del tutto evidente che l'operatore non ha garantito quanto contrattualmente previsto e, sul punto, non possono essere condivise le prospettazioni avanzate dalla TIM laddove sostiene che "... nelle ipotesi di disservizi imputabili alle rete, il servizio radiomobile non è finalizzato al suo utilizzo in una particolare area, bensì, proprio in relazione alle caratteristiche di mobilità garantite, è invece correlata all'ampiezza della copertura del territorio nazionale, che secondo quanto previsto dall'art. 2.3 delle Condizioni Generali di abbonamento Mobile: "la copertura del servizio può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici climatici e tecnici. In particolare, Tim si impegna a garantire la disponibilità de servi-zio entro i limiti di copertura, ma non può garantire che la copertura territoriale del servizio comprenda ogni località. Nello stesso modo Tim si impegna a garanti-re la continuità del servizio, ma non può garantire che i servizi siano accessibili al cliente in uno specifico momento e che (...)la copertura del servizio comprenda ogni specifica località". Orbene dall'istruttoria emerge che la linea oggetto di istanza è stata interessata da malfunzionamento del servizio per 61 giorni (dal 08/01/2025 - allorquando vi è stata la prima segnalazione documentalmente provata - al 10/03/2025) e come tale essa rappresenta una fattispecie indennizzabile, come contemplato dall'art. 6, comma 1, all. A alla del. 347/18/CONS (c.d. Regolamento indennizzi), il quale dispone che "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". Come è noto, in base alla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, co. 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. Orbene, nel caso di specie, l'operatore non ha fornito la

prova che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, né tantomeno ha fornito la prova che si trattasse di un guasto di particolare complessità (cfr. Del. N. 19/24 DEF. Corecom Lombardia). Ne deriva che l'istante ha diritto a essere indennizzato per i disservizi lamentati che non sono stati risolti nonostante il cambio della SIM e che hanno avuto una durata complessiva di 58 giorni che vengono conteggiati dal giorno 11/01/2025 in considerazione del termine di 72 ore (giorni 3 dal 08/01/2025) previsto dalla carta servizi per la risoluzione dei guasti. Pertanto applicando la disposizione normativa testè richiamata, che va considerata in combinato disposto con l'art. 13 co. 6 (In caso di utenza mobile, nonché nelle fattispecie di cui all'articolo 4, comma 2, il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi) e considerando che trattasi di un'utenza business relativamente alla quale il Regolamento prevede che gli indennizzi vadano riconosciuti in misura pari al doppio, ne deriva che il sig. [REDACTED] ha maturato il proprio diritto ad essere indennizzato di € 696,00 (€ 12x 58 giorni). Alla luce delle argomentazioni sin qui illustrate, discende che la richiesta di indennizzo dell'utente è meritevole di accoglimento nei limiti sopra illustrati.

DELIBERA

Articolo 1

1. In accoglimento dell'istanza avanzata dal sig. [REDACTED] la società TIM s.p.a. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo € 696,00 (seicentonovantasei/00) oltre gli interessi legali dalla presentazione dell'istanza. La società TIM s.p.a. è tenuta altresì ad adempiere al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso alle parti.

2. 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.

3. 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.

La Relatrice del Comitato
F.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
F.to Dott.ssa Carola Barbato



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
F.to Dott.ssa Vincenza Vassallo

