

DETERMINA 4 Fascicolo n. GU14/838850/2026**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA****di XXX contro - 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 operatoriniche", 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;

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 dell'utente XXX, del 11/05/2026 acquisita con protocollo n. 0173948 del 11/05/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato XXX, rappresenta, in sintesi, quanto segue: a) intestataria di un contratto relativo alla linea XXX per i servizi voce e dati banda larga, subiva l'interruzione totale dei servizi dal 20/03/2026 e, nonostante i plurimi reclami presentati a TIM, non sono stati inviati tecnici né forniti riscontri; b) solamente in data 20/04/2026, a seguito di presentazione dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo (GU5/831131/2026), i servizi venivano riattivati. In base a tali premesse, l'istante chiede: I) storno/rimborso delle fatture pagate per tutto il periodo di interruzione, dal 20/03/2026 al 20/04/2026;

II) versamento di congruo indennizzo per la totale interruzione dei servizi, voce e dati-banda larga; III) versamento di congruo indennizzo per il mancato riscontro ai reclami.

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta in sintesi quanto segue: 1) dal c.d. "retrocartellino guasti" è emerso che la segnalazione di disservizio del 23.3.2026 è stata regolarmente presa in carico e gestita da TIM ed è stata chiusa in data 20.4.2026. In merito al lamentato disservizio, dalle verifiche effettuate sui sistemi tecnici di TIM emerge come la segnalazione dell'utente sia stata tempestivamente presa in carico fin dal 23 marzo 2026, data in cui veniva rilevato un malfunzionamento riconducibile al modem, risultato guasto e ancora coperto dal servizio di manutenzione: in conseguenza di tale accertamento, la pratica veniva immediatamente trasferita alla società incaricata della gestione degli apparati (Ennova) e, a seguito del sollecito dell'utente del 26 marzo 2026, veniva concordata la sostituzione del modem mediante procedura di swap light, con consegna avviata il 30 marzo 2026; 2) le successive verifiche tecniche hanno evidenziato che il semplice cambio del modem non era sufficiente a risolvere integralmente l'anomalia, rendendo necessari ulteriori approfondimenti sulla rete di accesso: i sistemi di monitoraggio hanno infatti rilevato una linea instabile, pur in presenza di una buona qualità del doppino in rame, nonché una probabile derivazione sull'impianto interno dell'utente, circostanza per la quale veniva richiesto di effettuare le opportune verifiche sull'impianto domestico (prese, prolunghe, condensatori e cablaggio interno); 3) contestualmente, TIM ha eseguito plurime attività di diagnostica e ottimizzazione della linea, tra cui il cambio automatico del profilo di rete, la verifica delle configurazioni logiche, il controllo della porta di attestazione presso l'armadio stradale e numerosi solleciti ai reparti tecnici competenti e alla società incaricata degli interventi; 4) poiché il modem risultava già sostituito e le configurazioni della linea corrette, gli approfondimenti hanno successivamente indirizzato l'attenzione verso una possibile anomalia della porta di rete, motivo per cui veniva disposto il cambio della porta di attestazione, con richiesta di verifica e permutazione da parte del personale tecnico specializzato; 5) le note tecniche evidenziano, inoltre, che per tutta la durata della lavorazione la linea risultava correttamente allineata dal punto di vista fisico e con valori di qualità del rame pienamente regolari rispetto alla distanza dalla centrale, mentre le anomalie riscontrate riguardavano esclusivamente l'instaurazione della sessione dati (mancato rilascio dell'indirizzo IP), problematica che ha richiesto specifiche attività di configurazione e successive verifiche tecniche; 6) dalle annotazioni tecniche presenti nel predetto sistema risulta pertanto che il protrarsi del disservizio non è stato determinato da inerzia o negligenza imputabile a TIM, bensì dalla particolare complessità degli interventi richiesti per la risoluzione del disservizio; l'operatore ha costantemente monitorato la segnalazione, effettuando numerosi controlli da remoto, disponendo la sostituzione dell'apparato in comodato, richiedendo l'intervento dei tecnici specializzati, predisponendo il cambio della porta di rete e mantenendo costanti interlocuzioni con il cliente e con i soggetti incaricati delle attività manutentive. E' evidente che si tratta di una tipologia di guasto che, per sua natura, è soggetta a variabili esterne non direttamente controllabili dall'operatore, quali, a titolo esemplificativo, la necessità di effettuare sopralluoghi e coordinare l'intervento di imprese specializzate; 7) in relazione a tali fattispecie, le Condizioni Generali di Abbonamento non prevedono uno specifico termine garantito per il ripristino del servizio, proprio in considerazione dell'impossibilità di predeterminare i tempi necessari alla rimozione degli ostacoli tecnici e amministrativi che possono emergere nel corso delle lavorazioni. TIM assume, in tali circostanze, l'obbligo di adoperarsi con la massima diligenza per la risoluzione del guasto nel minor tempo tecnicamente possibile, compatibilmente con la complessità dell'intervento e con le circostanze concrete del caso; 8) nel caso di specie, tutta la documentazione tecnica acquisita conferma che TIM ha costantemente gestito la segnalazione e posto in essere le attività necessarie al ripristino del servizio, senza che sia ravvisabile alcun comportamento omissivo o colpevole; 9) quanto alla presunta mancata risposta al reclamo, si evidenzia che nulla è dovuto in quanto TIM ha costantemente aggiornato l'utente sulle lavorazioni necessarie all'interno del procedimento GU5. In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda. In replica alle affermazioni del gestore, l'istante sostiene che Tim nella propria memoria conferma la totale interruzione dei servizi dal 23/03/2026 (ma i servizi erano interrotti già dal 20/03/2026) e il loro ripristino, avvenuto in data 20/04/2026 dopo la presentazione di istanza di adozione di provvedimento temporaneo (GU5/831131/2026). Così come conferma che alcun riscontro è stato dato ai reclami dell'utente, prima del deposito della predetta istanza, affermando che: "Tim ha costantemente aggiornato l'utente sulle lavorazioni necessarie all'interno del procedimento GU5": prima di allora, l'utente non ha avuto alcun tipo di comunicazione da TIM su motivi e tempi di risoluzione del guasto. Non risulta poi alcun elemento che possa provare un danno complesso; i tempi di risoluzione non hanno rispettato quanto previsto dalle condizioni di contratto per mero fatto organizzativo dell'operatore. Conferma pertanto le proprie richieste.

La domanda può essere parzialmente accolta nei termini di seguito precisati. Risulta pacifico fra le parti che la cliente ha subito l'interruzione dei servizi a decorrere, in mancanza di reclami documentati antecedenti, dal 23 marzo 2026 sino al 20 aprile 2026 (data indicata dall'istante come di fine disservizio e conforme a quanto risulta dalla documentazione presente agli atti del procedimento GU5/831131/2026). In relazione a quanto precede, l'operatore dichiara ma non prova di aver effettuato tutta una serie di attività, volte a risolvere la problematica, come ad esempio la sostituzione del modem, plurime attività di diagnostica e ottimizzazione della linea, il cambio della porta di attestazione, con richiesta di verifica e permutazione da parte del personale tecnico specializzato. Riferisce anche di note tecniche, generate in occasione degli interventi effettuati, che tuttavia non sono state versate agli atti del fascicolo. Tim inoltre riporta che la natura del guasto comportava il ricorrere di variabili esterne non direttamente controllabili dall'operatore, quali, a titolo esemplificativo, "la necessità di effettuare sopralluoghi e coordinare l'intervento di imprese specializzate", sopralluoghi ed interventi che tuttavia non risultano documentati. Adduce infine, come esimente, il proprio comportamento diligente nel gestire la problematica come confermato dalla "documentazione acquisita", che, parimenti, non è stata prodotta nel corso del presente procedimento. Tenuto conto, pertanto, di quanto precede e 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), cosa che non si è verificata nel caso di specie. In relazione a tanto, circoscrivendo il disservizio all'arco temporale 23.3.2026 – 20.4.2026, ai sensi del combinato disposto degli articoli 6 e 13, comma 2 del Regolamento indennizzi, spetta all'istante la somma di euro 392,00 (6 euro X 2 servizi X 28 giorni, con l'aumento di 1/3 per il servizio di accesso a internet fornito su banda ultra-larga). Per gli stessi motivi, l'istante ha diritto allo storno/rimborso delle somme addebitate relative ai servizi voce e dati sulla linea 0742341027 e riferiti al periodo 23 marzo 2026 - 20 aprile 2026, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente. Non è invece accoglibile la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, non sussistendo alcuna evidenza in atti di segnalazioni non riscontrate. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/05/2026, è tenuta a - stornare gli addebiti relativi ai servizi voce e dati sulla linea XXX e riferiti al periodo 23 marzo 2026 - 20 aprile 2026, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente; - corrispondere all'istante, ai sensi del combinato disposto degli articoli 6 e 13, comma 2 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 392,00 (trecentonovantadue). Le somme come sopra determinate andranno maggiorate dell'importo degli interessi legali, calcolati dalla data dell'istanza sino al saldo effettivo. Il r

igetto delle altre domande. Spese di procedura compensate.

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
JURI ROSI