

DELIBERA n°_18_

**XXXX XXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/749882/2025)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 11/11/2025;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTO il D.S.G. n. 109/Area 1/S.G. del 04/07/2025 con il quale è differito alla data del 31 dicembre 2025, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022.

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 indennizzi*, come modificato 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 denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 30/04/2025 acquisita con protocollo n. 0108474 del 30/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. XXXX XXXX, (di seguito Istante o Utente), in relazione al servizio di telefonia fissa numero XXXXXXXXX, di tipo privato, nell’istanza introduttiva del presente procedimento lamenta la sospensione amministrativa dell’utenza avvenuta il 20/09/2021 e pertanto chiede: 1) il ripristino immediato della linea telefonica, fissa ed internet e del numero XXXXXXXXX; 2) corresponsione degli indennizzi previsti in base a tutti i disservizi nella misura di euro 18.452,00 (14 euro al giorno - 7 per linea fissa e 7 per internet - x 1318 giorni al 30/4/2025); 3) cancellazione eventuale inserimento del nominativo in liste di “utenti morosi” o altri elenchi che potrebbero ostacolare o inficiare future concessioni, operazioni bancarie o altro. 4) risarcimento di tutti gli ulteriori danni subiti quantificati in euro 3.000,00 – per un totale di euro 21.452.

2. La posizione dell’operatore

TIM SpA (di seguito TIM o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. In via preliminare, eccepisce l’inammissibilità e improcedibilità di

eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. Sempre in via preliminare, eccepisce l'inammissibilità di qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno atteso che il CORECOM non ha la competenza a pronunciarsi su tali questioni. Contesta, pertanto, la quantificazione del petitum avanzata da controparte, in quanto concretante proprio una richiesta di risarcimento del danno. La linea è stata cessata per morosità il 31/01/2022. Ad oggi la morosità è stata saldata e in parte annullata, in ottica caring, a seguito reclamo Associazione Consumatori del 14/07/2023. I pagamenti sono sempre stati irregolari o effettuati con forte ritardo; pertanto, l'utenza ha avuto le previste sospensioni amministrative e la definitiva cessazione per morosità. A titolo esemplificativo ma non esaustivo riportiamo l'analisi gestionale di alcune fatture prese in esame: - Fattura RV02641518/2021 di euro 73,68, emessa in data 16/6/2021, scaduta in - data 12/7/2021, saldata in ritardo, in data 20/7/2021; - Fattura RV03149272/2021 di euro 72,88, emessa in data 16/7/2021, scaduta in data 11/8/2021, e parzialmente saldata, in ritardo, per l'importo di euro 59,80, nelle seguenti modalità: euro 16,82 saldato in acconto tramite contabile posta in data 19/11/2021; euro 13,08 saldato tramite contabile banca in data 20/9/2021; euro 29,90 saldato in acconto tramite contabile banca in data 4/9/2021. Ad oggi, associato alla fattura rimane un insoluto di euro 13,08, annullato per caring; - Fattura RV04445703/2021 di euro 70,89, emessa in data 16/9/2021, scaduta in data 11/10/2021, saldata in ritardo in data 6/11/2021 Fattura RV04767650/2021 di euro 58,49, emessa in data 16/10/2021, scaduta in data 11/11/2021, saldata in ritardo in data 3/12/2021. Dopo il reclamo di luglio 2023 non sono state ricevute altre segnalazioni, solo il 02/05/2025 è pervenuto direttamente un GU5 con richiesta di ripristino della linea ma ad oggi non si è potuto procedere perché è obbligatoria la certificazione del cellulare da parte dell'istante, cosa che è stata più volte richiesta, attraverso segnalazioni sul Conciliaweb, sul cellulare 3471816027 del cliente, comunicazioni fatte anche al delegato di parte istante. Alla luce di quanto esposto in narrativa, si contestano in toto le richieste avanzate da parte istante, attesa la loro inammissibilità e infondatezza, insistendo, pertanto, per l'accoglimento anche delle eccezioni preliminari sollevate e, nel merito, per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

L'istante contesta la sospensione amministrativa dei servizi, da parte della TIM, avvenuta il 20/09/2021. Preliminarmente si osserva che l'istante, a sostegno delle proprie richieste, nell'istanza introduttiva del presente procedimento di definizione non ha fornito alcuna esposizione dei fatti che hanno originato la controversia tra le parti, come invece espressamente previsto dall'art. 6, comma 1, del Regolamento AGCOM 194/23/CONS, limitandosi a rinviare genericamente, per la descrizione dei medesimi, al reclamo del 5 aprile 2024 prodotto in allegato. Si evidenzia in proposito che, ai sensi della normativa citata, l'istanza deve essere presentata mediante compilazione del modello GU14 e deve contenere, a pena di irricevibilità e inammissibilità, tutte le informazioni ivi richieste. L'utilizzo dei formulari predisposti dalla Direzione solo per comunicare i dati anagrafici, con il rinvio a documenti allegati per l'esposizione dei fatti e l'illustrazione delle richieste può essere interpretato come violazione del principio di sinteticità degli atti (Linee Guida

delibera 276/13/CONS). Tuttavia, pur rilevata la suddetta carenza formale, la pratica è stata comunque esaminata, al fine di garantire la più ampia tutela dei diritti dello stesso. . La sospensione del servizio è intervenuta in data 20 settembre 2021, la cessazione della linea per morosità è avvenuta in data 31/01/2022, precedute entrambe dalle previste rispettive comunicazioni. Risulta, dagli atti depositati, che l'utente abbia presentato un solo reclamo, datato 5 aprile 2024, mediante il quale ha chiesto la riattivazione della linea, a quasi tre anni di distanza dalla sospensione e a oltre due anni dalla cessazione del contratto, nonché la corresponsione di indennizzi per il disservizio lamentato. Ora a fronte di quanto evidenziato si rileva che l'articolo 14, comma 4, del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom 347/18/CONS stabilisce testualmente: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente Regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." "In ogni caso, per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento come quello, ad esempio, dell'art. 1227 del codice civile sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente creditore dell'indennizzo da inadempimento ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto." Alla luce del quadro normativo sopra richiamato, il comportamento dell'istante, che non ha segnalato il disservizio entro il termine di tre mesi previsto dall'art. 14, comma 4, del Regolamento Indennizzi, e che ha avanzato reclamo solo in data 5 aprile 2024, a quasi tre anni dalla sospensione e oltre due anni dalla cessazione del contratto, rivela un completo disinteresse per il servizio sospeso e poi cessato nel periodo anteriore al reclamo. Tale condotta, unitamente ai reiterati ritardi nei pagamenti e alle modalità anomale con cui alcuni di essi sono stati effettuati, configura un concorso di colpa ai sensi dell'art. 1227 c.c., in quanto l'utente ha contribuito a determinare e a protrarre il disservizio lamentato, non adottando l'ordinaria diligenza per evitarne o limitarne le conseguenze. Ora, posto quanto sopra, in relazione alle richieste avanzate, si conferma che il ripristino immediato della linea telefonica, fissa ed internet, non è ammissibile. Si precisa in proposito che l'istante in data 30/04/2025 ha presentato, attraverso la piattaforma Conciliaweb, richiesta di adozione di provvedimento temporaneo GU5 che è stato rigettato con la seguente motivazione: "In riferimento alla richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, ai sensi dell'art. 5, comma 3, del Regolamento AGCOM (Allegato B alla Delibera n. 194/23/CONS), si comunica che non è possibile procedere all'attivazione del provvedimento richiesto, in quanto la domanda è pervenuta il 30 aprile 2025, a distanza di oltre tre anni dalla sospensione del servizio avvenuta nel settembre 2021. Tale ritardo rende la richiesta non conforme ai presupposti di urgenza e attualità previsti dalla normativa per l'adozione di misure temporanee. Resta fermo che, nell'ambito del procedimento di definizione, saranno valutati eventuali profili di responsabilità e l'entità dell'indennizzo eventualmente spettante per il disservizio subito". Con riferimento alla richiesta di indennizzo la stessa deve ritenersi inammissibile non avendo l'utente adempiuto all'onere di segnalazione del disservizio entro il termine di tre mesi, come

prescritto dall'art. 14, comma 4, del Regolamento Indennizzi e in applicazione del principio del concorso di colpa sancito dall'art. 1227 c.c., come richiamato dalle Linee guida Agcom (Delibera 276/13/CONS). Ne possono essere accolte le ulteriori richieste.

DELIBERA

di rigettare le richieste del sig. XXXX XXXX, nei confronti della società TIM SpA.

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.

Palermo 11/11/2025

IL PRESIDENTE

