

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/833518/2026****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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 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", 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;

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);

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXXX, del 22/04/2026 acquisita con protocollo n. 0151357 del 22/04/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La sig.ra XXXX XXXX, di seguito solo istante o utente/cliente, con la presente procedura ha lamentato alla TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) in relazione all'utenza telefonica XXXXXXXX il malfunzionamento/scarsa performance del servizio internet, la mancata attivazione del servizio Fibra, la mancata risposta al reclamo nonché la fatturazione ricevuta. Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha asserito di aver riscontrato una scarsa performance del servizio internet e di averlo segnalato. Per ovviare a tale problematica ha accettato in data 12/07/2025, tramite operatore, il passaggio alla tecnologia Fibra come da ordine n. 810JRJYWGYYJ in atti versato. Trascorso il termine previsto dei 60 giorni, il servizio ad oggi, non è stato attivato. In base a tali premesse l'istante ha richiesto: 1) l'attivazione del servizio Fibra; 2) l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio internet; 3) l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio Fibra; 4) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami; 5) l'annullamento delle eventuali morosità pendenti; 6) il rimborso delle spese di assistenza.

La società TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) di seguito solo TIM, società e/o operatore, ha depositato in ritardo le memorie difensive e l'allegata documentazione, ovvero oltre il termine indicato dall'art.16 del Regolamento di cui all'allegato B della Delibera Agcom 194/23/CONS e ss.mm., pertanto alcun elemento probatorio può essere preso in considerazione. Durante l'udienza, atta a svolgere un ulteriore tentativo di conciliazione non andato a buon fine, il referente della TIM ha dichiarato che l'unica segnalazione di malfunzionamento della linea risale a gennaio 2025 e che la conversione della tecnologia di rete (fibra) non è stata effettuata per irreperibilità (telefonica) del cliente.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento, per le motivazioni di seguito meglio descritte. In via preliminare si significa che, data la mancata costituzione dell'operatore e dunque l'assenza di prove documentali volte a dimostrare l'estraneità, nel merito e in diritto, rispetto alle doglianze dell'istante, i fatti contestati dal cliente sono da ritenersi pacifici, anche ai sensi dell'art. 115 c.p.c. Sul punto, difatti l'Autorità ha affermato il principio in base al quale: "Allorquando l'operatore resti silente in ordine alle doglianze di parte istante, stante il criterio di riparto dell'onere della prova, può trovare applicazione l'art.115 c.p.c., secondo cui i fatti, non specificatamente contestati, si considerano pacifici. Per il principio di non contestazione delle avverse allegazioni, l'operatore, che non abbia addotto il corretto adempimento con riferimento a ogni singolo disservizio contestato, va ritenuto responsabile del disservizio segnalato, con conseguente obbligo di indennizzo o di storno /rimborso" (delibera Agcom n. 151/15/CIR. Posto quanto sopra, quindi, la presente controversia sarà risolta sulla base di quanto depositato dall'istante e di quanto acquisito in sede dell'udienza di discussione. Orbene dalla disanima del carteggio in atti e per quanto discusso ed appreso in sede di udienza, le richieste dell'istante possono essere accolte nei limiti e nei modi di seguito meglio specificati. In primis, non può essere accolta la richiesta di cui al punto 5) poiché in sede dell'udienza è stato dichiarato che l'istante, ad oggi, è cliente TIM ed usufruisce dell'utenza telefonica XXXXXXXX e non presenta alcuna irregolarità contabile e/o amministrativa. Altresì, non può essere accolta la richiesta di cui al punto 1) in quanto trattasi di un obbligo di fare che esula dalla competenza dell'Autorità (Corecom) adita. Difatti, l'art. 20, comma 4, del vigente Regolamento dispone che l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Parimenti, non può essere accolta la richiesta di cui al punto 2) considerato che, dalla documentazione acquisita in atti, non risulta alcun tracciamento – scritto o verbale- di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante, relativo al periodo in contestazione (15/06/2025). Ne consegue che in assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente. È vero sì, che l'onere della prova della rimozione del disservizio segnalato ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente grava l'onere della segnalazione del disservizio; in difetto, nessun addebito può gravare sull'operatore come da unanime orientamento dell'Autorità in materia, che statuisce: "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (Delibera n.69/11/CIR, Delibera n.100/12/CIR, Delibera n.113/12/CIR ed altre). Invece può essere accolta, nei modi e nei termini di seguito descritti, la richiesta di cui al punto 3). L'utente in atti ha documentato l'ordine n. 810JRJYWGYYJ del 12/07/2025 con il quale ha richiesto il cambio di tecnologia della linea (fibra); mentre la TIM, come in preambolo ribadito, non ha fornito alcun elemento atto a provare la correttezza del proprio operato. Ne consegue che è possibile affermare una responsabilità di inadempimento in capo a TIM da cui deriva il diritto per l'utente ad essere indennizzato. Per la determinazione dell'indennizzo, si evidenzia tuttavia che il Regolamento Indennizzi non prevede una fattispecie corrispondente a quella in esame, considerato che il caso in questione non integra una vera e propria ritardata attivazione del servizio, così come prevista dall'art. 4, comma 1, del Regolamento sopra citato. Difatti, l'istante, non è stato privato della possibilità di fruire dei servizi, che sono sempre stati attivi seppur con accesso tramite altra tecnologia, così come si è avuto modo di acquisire in sede di udienza di discussione. Per tali ragioni, si ritiene che trovi applicazione, nel caso in questione, come da orientamento Agcom (Determina n.4 del Corecom Toscana, Determina del Corecom Lombardia GU14/706170/24), il disposto di cui all'art.13, comma 7, del Regolamento sugli Indennizzi di cui allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS secondo il quale "per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento.

Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità". Posto, come sopra ribadito, che l'istante non è stato privato della possibilità di fruire dei servizi e ne ha usufruito, e che il cambio di tecnologia (fibra) avrebbe inciso qualitativamente su una connessione già esistente aumentandone la velocità, il "cambio tecnologica" può essere equiparata a un servizio accessorio, ed in quanto tale l'indennizzo richiesto dall'istante può essere quantificato secondo i parametri di cui all'art. 4, comma 3, del Regolamento Indennizzi in forza del quale "nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino ad un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio accessorio.....". Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il dies a quo nella data del 10 settembre 2025, considerati i 60 giorni previsti dalla Carta dei Servizi dell'operatore per l'attivazione del servizio a fronte della richiesta del 12/07/2025, e il dies ad quem nella data del 24/03/2026, data dell'udienza di conciliazione, primo confronto tra le parti, per giorni 195. La TIM, quindi, è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio accessorio da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), da aumentarsi di un terzo ai sensi dell'art. 13, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi poiché fibra. L'ammontare complessivo dell'indennizzo da corrispondere all'istante è, pertanto, pari ad euro 400,00 (quattrocento/00). Proseguendo si significa che non può essere accolta la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami e di cui al punto 4) atteso che, come sopra già argomentato, agli atti del fascicolo non risultano documentati tali reclami (15/06/2025 e 15/09/2025). Parimenti, non può essere accolta la richiesta di rimborso delle spese di assistenza/ procedura di cui al punto 6), considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta nel fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/04/2026, è tenuta a corrispondere all'istante secondo la modalità indicata in istanza, l'importo di euro 400,00 (quattrocento/00) quale indennizzo ai sensi dell'art. 4, comma 3, in combinato disposto con l'art. 13, comma 2 del Regolamento Indennizzi di cui allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS. Di rigettare le ulteriori richieste.

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
Salvatore Buscemi