

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/850053/2026****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 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;

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 16/06/2026 acquisita con protocollo n. 0220933 del 16/06/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo istante o utente/cliente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) il malfunzionamento dell'utenza di tipo privato XXXXXXXXX e la mancata risposta al reclamo. Nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato, in sintesi, quanto di seguito: - in data 21 gennaio 2026, di aver subito a causa di un evento meteorologico, l'interruzione della linea telefonica FTTC, con abbinati i servizi voce e dati; - nelle date del 21 e 28 gennaio di aver segnalato il disservizio al 187, e di aver interloquuto con AI e di aver fornito tutti i dati richiesti quali numero telefonico, numero di cellulare ma di non aver ricevuto alcun riscontro con SMS; - in data 03 febbraio 2026, stante il perdurare dell'isolamento telefonico, di aver contattato il 187 e di aver interagito nuovamente con l'AI che gli ha impedito di inoltrare un'ulteriore segnalazione; nella stessa data (03 febbraio 2026) di aver ritentato il contatto con il 187 e di aver segnalato il disservizio ad un'operatrice che ha aperto la segnalazione n. 1045680946, nel corso della telefonata di aver avuto comunicato che le precedenti

segnalazione fatte non erano state registrate da AI, e che la riparazione del guasto sarebbe avvenuta, entro e non oltre, il 04 febbraio 2026; - solo in data 06 febbraio 2026 il guasto è stato risolto, ovvero quando il modem si è riattivato; - di non aver mai ricevuto la dovuta comunicazione di ripristino della linea né l'indennizzo come da Carta dei Servizi; - in data 11 febbraio 2026 di aver inviato un reclamo PEC, ma di non aver ricevuto alcuna risposta. In base a tali premesse l'istante ha chiesto: 1) l'acquisizione da parte di AGCOM delle registrazioni relative alle 5 chiamate effettuate al servizio 187 TIM nei giorni: 22/01/2026 ; 28/01/2026; 3/02/2026; 2) l'acquisizione da parte di Agcom della procedura di sequenza numerica del Servizio 187 TIM (con relativa descrizione) che permette di interloquire con operatore umano e non con AI; 3) l'indennizzo previsto dalla normativa Agcom e dalla Carta Servizi Tim per ogni giorno di mancata fruizione del servizio dati e voce dal 22/1/2026 al 6/2/2026 (16 giorni) più interessi sino al saldo; 4) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo PEC dell'11/2/2026, nella misura massima prevista dalla Carta Servizi Tim e/o in quella maggiore che verrà determinata dall'Agcom oltre interessi sino al saldo; 5) le spese per la procedura.

La società TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) di seguito per brevità TIM, società e/o operatore, in sede del contraddittorio ha depositato l'elenco dei ticket di assistenza tecnica ricevuti e gestiti dall'operatore di rete in relazione all'utenza telefonica XXXXXXXX con evidenza di una sola segnalazione fatta nel corso dell'anno 2026, ovvero in data 03/02/2026, avente n. 1045680946 e registrata nella data del 03/02/2026. Ulteriormente ha ribadito di aver dato riscontro al reclamo PEC del cliente in data 24/03/2026 con l'invio di un SMS al recapito mobile dello stesso come da schermata del sistema commerciale certificato CRM di TIM, in atti depositato. Ed ancora, di aver già corrisposto al proponente un indennizzo, per il guasto subito nella linea dalla data del 03/02/2026 al 06/02/2026, pari ad euro 5,00, mediante accredito nella fattura n. RV01648155 del 16/05/2026 e con causale " ritardata riparazione del guasto", come da documento agli atti versato.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e per quanto approfondito nel corso dell'udienza di discussione, le richieste formulate dall'istante possono trovare un parziale accoglimento, per le motivazioni di seguito riportate. In primis, non possono trovare accoglimento in questa sede, le richieste di cui ai punti 1 e 2), qui trattati congiuntamente, atteso che le stesse richiedono un obbligo di fare non contemplato nel Regolamento sugli indennizzi di cui allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS. Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese di procedure e di cui al punto 5), atteso che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta agli atti del fascicolo, alcuna documentazione attestante spese di procedura giustificate. Mentre, nel merito, può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 3) atteso che l'operatore non ha fornito in questa sede, evidenza delle segnalazione che l'istante ha dichiarato di aver effettuato tramite l'AI (strumento messo a disposizione dei clienti di TIM) nelle date del 22 e 28 gennaio e poi nella successiva data del 3 febbraio 2026, contravvenendo quindi a quanto statuito dall'Autorità nella delibera n. 255/24/CONS, allegato A. L'operatore agli atti si è limitato a depositare l'elenco dei Trouble Ticket della linea telefonica XXXXXXXX ove, nel corso del 2026, l'unica segnalazione indicata da TIM è quella avente n. 1045680946, ovvero quella riportata in istanza anche dall'utente, con data apertura 03/02/2026 e chiusura 06/02/2026, segnalazione che l'istante ha asserito di poter aprire allorquando l'addetta del 187 ha risposto alla chiamata fatta. Posto quanto sopra, pertanto, la TIM è tenuta a corrispondere all'istante, nel periodo di seguito meglio descritto, l'indennizzo di cui all'art.6 commi 1 e 3 del Regolamento in materia di indennizzi di cui allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS nella misura pari ad euro 6,00 al dì per ogni giorno di disservizio e per ciascun servizio, voce e dati. Posto quanto sopra e considerato che in data 22 gennaio 2026 l'utente ha effettuato a mezzo AI la prima segnalazione e che la TIM ha ripristino i servizi solo in data 06/02/2026, così come asserito dall'utente e indicato nel documento di TIM (trouble ticket) agli atti depositato, la società telefonica è tenuta a corrispondere all'utente, per un totale di 16 giorni di disservizio, l'importo di euro 96,00 (novantasei/00) quale indennizzo per la componente voce e l'importo di euro 96,00 (novantasei/00) quale indennizzo per la componente dati. Considerato che la società telefonica ha già corrisposto al cliente, nella fattura n. RV01648155 del 16/05/2026, un indennizzo pari ad euro 5,00 per la "ritardata riparazione del guasto", la TIM è tenuta a corrispondere al cliente la somma di euro 187,00 (centottantasette/00). Anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo risulta accoglibile in questa sede considerato che l'istante, nel corso dell'udienza di discussione, ha eccepito la schermata all'uopo prodotta nonché dichiarato di non aver ricevuto alcun SMS da parte di TIM. Orbene, posto quanto sopra, la TIM è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art. 12 comma 1 del Regolamento in materia di indennizzi di cui allegato A alla delibera Agcom n.

347/18/CONS, nella misura pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo nella risposta data. Difatti, dal carteggio in atti, fattura n. n. RV01648155 del 16/05/2026, è risultato che la società telefonica, solo in data 16/05/2026, ha accreditato al cliente l'importo di euro 5,00, quindi per facere ha risposto al reclamo del cliente. Per quanto sopra, la TIM è tenuta a corrispondere all'istante l'importo di euro 2,50 al dì per 64 giorni di ritardo calcolati, al netto dei 30 giorni che la Carta dei Servizi dell'operatore indica per dare risposta al reclamo, dalla data del 13/03/2026 alla data del 16/05/2026, e per la complessiva somma di euro 160,00 (centosessanta/00).

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/06/2026, è tenuta a corrispondere all'istante l'importo di euro 187,00 quale indennizzo ai sensi dell'art.6 commi 1 e 3, del Regolamento in materia di indennizzi di cui allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS, come in preambolo meglio descritto, nonché l'importo di euro 160,00 (centosessanta/) quale indennizzo ai sensi dell'art. 12 comma 1 del Regolamento in materia di indennizzi di cui allegato A alla delibera Agcom 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