

DETERMINA Fascicolo n. GU14/819259/2026**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -
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 l'istanza dell'utente XXX, del 05/03/2026 acquisita con protocollo n. 0085722 del 05/03/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: l'istante assume di aver subito un disservizio dal 11.11.2025 al 24.12.2025 dato dalla totale interruzione del servizio sia dati che voce. Precisa che nonostante le numerose richieste tramite il servizio clienti, il gestore non ha mai fornito spiegazioni in merito al disservizio. Nonostante l'invio di n. 2 reclami a mezzo PEC (in data 13.12.2025 e 31.12.2025) l'operatore non ha riconosciuto alcun indennizzo motivando il diniego con presunte cause tecniche allo stesso non imputabili. Nonostante l'assenza totale dei servizi l'istante dichiara di aver provveduto al pagamento delle fatture regolarmente emesse e di aver sopportato il costo ulteriore di Euro 30,00 a titolo di assistenza tecnica. Chiede pertanto: 1) indennizzo per la totale interruzione dei servizi voce e dati; 2) indennizzo per interruzione e mancata fruizione del servizio accessorio gratuito Tim Vision Light; 3) rimborso dei canoni pagati nel peridio di mancata fruizione del servizio; 4) indennizzo per mancata e/o tardiva risposta al reclamo. L'istante quantifica gli indennizzi richiesti in Euro 685,00.

Posizione operatore: l'operatore si costituisce con memoria del 22 aprile 2026 con cui, dopo aver rilevato l'incongruenza tra la numerazione oggetto di disservizio (XXX) e quella effettivamente intestata all'istante (XXX), insiste per il rigetto della domanda atteso che l'istante non ha allegato alcuna documentazione idonea a dimostrare l'effettiva apertura di segnalazioni di qualsivoglia guasto non assolvendo pertanto all'onere di allegazione di documenti idonei a dimostrare i fatti e le circostanze dedotte nel formulario. A dire del gestore nulla spetta all'istante per la mancata risposta al reclamo avendo lo stesso depositato istanza di definizione (erroneamente indicata nel giorno del 5.02.2026 anzichè 05.03.2026) prima della scadenza del termine concesso per il riscontro, rinunciando con ciò implicitamente alla risposta al reclamo. Quanto alla

doglianza relativa al servizio TIM Vision Light, l'operatore rileva che trattasi di servizio accessorio gratuito, non soggetto a corrispettivo economico e privo di autonoma disciplina indennitaria. Ribadisce che per prassi dei Corecom e dell'Autorità non è previsto il riconoscimento di alcun indennizzo per i servizi gratuiti o meramente accessori, neanche in caso di comprovata responsabilità del gestore che nel caso di specie ritiene completamente esclusa. Chiede pertanto il rigetto dell'istanza di definizione, perché infondata e non provata.

Motivazione del provvedimento: preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. In merito alla incongruenza del numero rilevata dal gestore, appare chiaro che il rifiuto indicato da TIM non incide in alcun modo sulla fondatezza della domanda. L'utenza è chiaramente identificabile tramite intestazione contrattuale e documentazione allegata, nonché attraverso le fatture emesse dalla stessa TIM nonché il procedimento di conciliazione collegato. Si tratta quindi di un mero errore di battitura non idoneo a inficiare né il diritto dell'utente né la ricostruzione dei fatti. Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono suscettibili di accoglimento per le motivazioni e nei termini che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 c.c., il creditore che agisce per l'inadempimento può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento" (Corecom Lazio 35/11, Corecom Lazio 46/11, Corecom Lazio 48/11, Corecom Lazio 62/11, Corecom Lazio 74/11, Corecom Lazio 18/12). Per l'effetto, l'onere della prova grava sull'operatore e nel caso de quo su Tim SpA, in considerazione anche del fatto che la stessa è una compagnia telefonica e pertanto è un soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato rispetto alla posizione del singolo utente. Nei contratti a prestazioni corrispettive, secondo la giurisprudenza italiana (Cassazione Civile, Sezioni Unite, Sentenza n. 13533/2001), l'utente deve solo dimostrare l'esistenza del contratto (e le fatture pagate lo provano). Spetta pertanto a TIM dimostrare di aver adempiuto correttamente alla propria prestazione, ovvero fornire i tabulati tecnici o i log di rete che attestino la regolare presenza di segnale e traffico sull'utenza in contestazione. Se non lo fa, il disservizio si presume esistente. Svolte le premesse che precedono in punto di fatto, si rammenta che, in base agli artt. 3 e 4 della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (all'all. A alla Del. 179/03/CSP), gli operatori sono tenuti a garantire i servizi in modo continuativo e senza interruzioni, nonché ad assicurare una informazione completa e corretta agli utenti circa le condizioni tecniche sottese alla prestazione dei servizi stessi. Nell'ipotesi in cui si verificassero interruzioni dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, la normativa richiamata prescrive altresì che essi debbano informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione, che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione. Nel caso che ci occupa dall'istruttoria espletata e dalla documentazione allegata agli atti del procedimento non sembra che il gestore convenuto abbia rispettato gli oneri su di lui incombenti. Per quanto sinora esposto, si ritiene che la condotta di Tim integri un inadempimento ai sensi dell'art. 6, commi 1, del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), che determina l'insorgere, in capo all'Istante, del diritto all'indennizzo per l'interruzione del servizio, dal 13 dicembre (data certa di presentazione del primo reclamo da parte dell'Utente) al 24 dicembre 2025 (ultimo giorno di disservizio), per l'importo complessivo di € 132,00, così ripartiti: € 6,00 x 11 gg = € 66,00 (servizio voce) + € 6,00 x 11 gg = € 66,00 (servizio dati). Parimenti, si ritiene di poter accogliere la richiesta di storno/rimborso delle fatture emesse in relazione al periodo di interruzione dei servizi, in quanto, in ossequio al costante orientamento di AGCOM in materia di contratti aventi ad oggetto la fornitura di servizi telefonici (cfr. ex multis, la Delibera 38/22/CIR), in mancanza della prestazione, non è legittimo esigere il pagamento della stessa. Tim, quindi, per il periodo dal 11.11.2025 al 24.12.2025, dovrà procedere allo storno/rimborso integrale dei costi fatturati per i servizi voce e dati. Anche la doglianza relativa al servizio TIM Vision Light può trovare accoglimento ai sensi dell'art. 4, comma 3 della Delibera 347/18/CONS (All. A). Trattandosi di un servizio accessorio, incluso nel pacchetto, erogato gratuitamente e non fruibile a causa dell'interruzione della linea internet, l'indennizzo ammonta a €1,00 per ogni giorno di malfunzionamento, per l'importo totale dovuto all'istante di Euro 11,00. In merito alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, precisando che il ricorso all'Agcom è un diritto del consumatore che non determina un'implicita rinuncia alla risposta - come impropriamente affermato dal gestore, - la stessa va accolta a decorrere dal 45° giorno (termine

concesso all'operatore per dare riscontro) ovvero dal 27.01.2026 e fino alla data di presentazione dell'istanza di definizione ovvero fino al 05.03.2026 per un totale di giorni 37 x € 2,50 = € 92,50.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 05/03/2026, è tenuta a corrispondere all'istante l'importo totale di Euro 235,50 (duecentotrentacinque/50) a titolo di indennizzo per i disservizi dallo stesso subiti.

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
Vincenza Vassallo