

DETERMINA Fascicolo n. GU14/819889/2026**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 09/03/2026 acquisita con protocollo n. 0089010 del 09/03/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

POSIZIONE ISTANTE L'istante sig.ra XXX, con il formulario GU14 ha lamentato nei confronti dell'operatore TIM SPA (di seguito per brevità "TIM") dei disservizi così descritti: "In data 20/01/2026, a seguito di lavori al metanodotto in Via XXX, la ditta esecutrice ha tranciato il cavo dati. Nonostante regolare segnalazione al 187 e invio di PEC di diffida in data 23-01-2026, l'operatore ha disatteso tutte le date di risoluzione promesse (24, 25 e 28 gennaio), lasciando l'utenza isolata per 18 giorni. L'interruzione totale, causata da terzi durante lavori al metanodotto, persiste dal 20/01/2026. La mancanza di connettività arreca grave pregiudizio all'attività professionale in smart working del coniuge (che ha dovuto necessariamente raggiungere la postazione in ufficio) e di conseguenza alla gestione del nucleo familiare, data la presenza di un neonato in casa nato lo stesso giorno del guasto con conseguente aggravio di spese per il sostegno del nucleo familiare. - Richieste: Si richiede il riconoscimento dei seguenti importi:

1. Indennizzo Regolamentare AGCOM: Applicazione dell'indennizzo per "interruzione completa del servizio" ex Delibera 347/18/CONS. Si richiede l'importo maggiorato di € 15,00 per ogni giorno di disservizio (rispetto al base), in considerazione dell'aggravante della fragilità del nucleo familiare (presenza di neonato terzogenito, nato il giorno stesso del guasto, 20/01/2026) e della totale inerzia del gestore per oltre due settimane. • Periodo: 18 giorni (dal 20/01 al 06/02). • Richiesta: € 270,00. 2. Storno/Rimborso Canone TIM: Restituzione della quota parte del canone mensile regolarmente addebitato ma non fruito per il periodo di buio (18 giorni su 30). • Importo stimato: € 30,00. 3. Danno Patrimoniale per Servizi Accessori (Streaming): Rimborso pro-quota degli abbonamenti attivi e resi inutilizzabili dalla mancanza di connettività (Netflix, Disney+, Amazon Prime

Video), il cui godimento è subordinato alla presenza della rete internet. • Importo forfettario richiesto: € 50,00.

4. Danno Patrimoniale e Non Patrimoniale da "Mancato Smart Working": Risarcimento per il danno subito dal nucleo familiare a causa dell'impossibilità per il coniuge convivente (Ing. XXX) di prestare attività lavorativa in modalità agile (Smart Working). Tale impedimento ha comportato costi vivi non previsti e disagi organizzativi gravi nella gestione del neonato, costringendo la scrivente a farsi carico in toto delle necessità familiari senza il supporto logistico del coniuge in lavoro remoto. • Valutazione equitativa del danno: € 850,00.

- Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti Euro 1.200,00

POSIZIONE OPERATORE Il gestore TIM, con la propria memoria difensiva, ha eccepito in via preliminare l'inammissibilità delle richieste di natura risarcitoria ivi formulate richiamando quanto previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 353/19/CONS. Nel merito delle richieste, l'operatore sostiene che in relazione alla linea telefonica n. XXX è emerso che nel periodo interessato si è verificato un disservizio ascrivibile a un evento esterno, ed in particolare il danneggiamento di un cavo secondario di rete in rame da 100 coppie, tranciato a seguito di lavori stradali eseguiti da terzi in Via XXX, nel Comune di XXX, a circa 40 metri dal box n. 17. Più precisamente, il disservizio è stato causato dal danneggiamento di un cavo secondario di rete in rame da 100 coppie, tranciato a seguito di lavori stradali eseguiti da terzi in Via XXX, nel Comune di XXX, a circa 40 metri dal box n. 17, con interessamento della decade 12-19, circostanza dettagliatamente descritta nella documentazione tecnica di FiberCop. L'Operatore sostiene che il guasto è stato regolarmente preso in carico a far data dal 20 gennaio 2026 e, nonostante l'eccezionalità dell'evento causato da un danneggiamento della rete da parte di soggetti terzi, è stato gestito mediante la tempestiva attivazione di tutte le attività tecniche necessarie, anche di natura straordinaria, finalizzate all'individuazione dell'anomalia e al ripristino del servizio, attraverso attività di diagnosi e interventi on field, come risulta dai sistemi di tracciamento degli interventi già richiamati in allegato. Pertanto, l'operatore ha concluso con la richiesta di rigetto del riconoscimento di un indennizzo maggiorato, ha ritenuto infondata la domanda di storno o rimborso del canone versato dall'istante e non indennizzabile la richiesta di risarcimento per l'impossibilità di svolgimento dell'attività lavorativa in modalità smart working da parte del coniuge dell'istante;

CONTRODEDUZIONE DELLE PARTI E ATTIVITÀ ISTRUTTORIA La parte istante ha regolarmente depositato le proprie controdeduzioni sostenendo che, sebbene il disservizio sia ascrivibile al tranciamento di un cavo secondario da parte di una ditta terza (Costruzioni XXX), tale circostanza, pur documentata dai file interni di FiberCop, non esonera in alcun modo TIM dalle proprie responsabilità contrattuali e indennitarie verso l'utente finale. In merito alla ricostruzione temporale, l'istante eccepisce che TIM ha ammesso che il disservizio è iniziato in data 20/01/2026 "Tuttavia, il modulo "MIT Danni da Terzi" redatto da FiberCop attesta inequivocabilmente che l'escavatore della ditta terza avrebbe tranciato il cavo in data 22/01/2026 alle ore 10:30". Per ciò che concerne alla incompetenza dello storno del canone fatturato, l'istante ritiene che la trattenuta di somme tramite addebito SDD a fronte di una prestazione mai erogata non attenga al "risarcimento del danno" bensì alla fattispecie dell'indebito oggettivo (art. 2033 c.c.); Infine, in merito alla corretta qualificazione del danno: lesione diretta patita dall'intestataria e non da terzi la parte istante ribadisce la fondatezza della propria tesi ritenendo che Se tale voce non fosse ritenuta liquidabile in via equitativa ed autonoma, essa deve categoricamente fondare la concessione dell'indennizzo calcolato al massimo edittale (maggiorazione per casi di particolare gravità) previsto dalla Delibera 347/18/CONS. Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza fissata da questa Autorità in data 16.06.2026 dalla quale è emerso che i giorni di disservizio subiti dall'istante ammontano complessivamente in 18 giorni.

MOTIVAZIONE DEL PROVVEDIMENTO Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento Agcom (Delibera 203/18/CONS), e, per i motivi che seguono, le richieste formulate dalla sig.ra XXX possono essere solo parzialmente suscettibili di accoglimento. Come si evince dagli atti del procedimento le richieste dell'istante sono le seguenti:

1. Indennizzo Regolamentare AGCOM: Applicazione dell'indennizzo per "interruzione completa del servizio" ex Delibera 347/18/CONS. Si richiede l'importo maggiorato di € 15,00 per ogni giorno di disservizio (rispetto al base), in considerazione dell'aggravante della fragilità del nucleo familiare (presenza di neonato terzogenito, nato il giorno stesso del guasto, 20/01/2026) e della totale inerzia del gestore per oltre due settimane. • Periodo: 18 giorni (dal 20/01 al 06/02). • Richiesta: € 270,00.

2. Storno/Rimborso Canone TIM: Restituzione della quota parte del canone mensile regolarmente addebitato ma non fruito per il periodo di buio (18 giorni su 30). • Importo stimato: € 30,00.

3. Danno Patrimoniale per Servizi Accessori (Streaming): Rimborso pro-quota degli abbonamenti attivi e resi inutilizzabili dalla mancanza di connettività (Netflix, Disney+, Amazon Prime

Video), il cui godimento è subordinato alla presenza della rete internet. • Importo forfettario richiesto: € 50,00.

4. Danno Patrimoniale e Non Patrimoniale da "Mancato Smart Working": Risarcimento per il danno subito dal nucleo familiare a causa dell'impossibilità per il coniuge convivente (Ing. XXX) di prestare attività lavorativa in modalità agile (Smart Working). Tale impedimento ha comportato costi vivi non previsti e disagi organizzativi gravi nella gestione del neonato, costringendo la scrivente a farsi carico in toto delle necessità familiari senza il supporto logistico del coniuge in lavoro remoto. • Valutazione equitativa del danno: € 850,00.

L'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto, contro-dedotto e documentato in atti dalle parti, tenendo conto di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e nell'udienza tenutasi in data 16.06.2026. In via preliminare si rende opportuno chiarire che la richiesta di risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 203/18/CONS, come modificata dalla delibera n. 390/21/CONS. Pertanto, sul punto, viene accolta l'eccezione di inammissibilità avanzata dal gestore alle domande sub 3) e sub 4) precisando che resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per il maggior danno. ai sensi dell'art. 20, comma 5, Regolamento di procedura (v. Corecom Marche delibera n.3/2019). Appare opportuno, ora, soffermarsi sulla richiesta di indennizzo per la "interruzione completa del servizio". La faccenda che ci occupa trae origine da una interruzione del servizio di telefonia causata dal danneggiamento di alcuni cavi di rete durante i lavori che interessavano una pubblica via del Comune di XXX. Il blocco della linea dell'utente è avvenuto in data 20 gennaio 2026 e si è protratto per 18 giorni, come pacificamente emerso durante l'udienza a cui hanno partecipato entrambe le parti. Il disservizio è stato lamentato vie brevi in data 20 gennaio e a mezzo PEC in data 23 gennaio 2026 ed è stato definitivamente risolto in data 06 febbraio 2026. Come documentalmente emerso, il guasto è stato regolarmente preso in carico dall'operatore TIM a far data dal 20 gennaio 2026 e, nonostante l'eccezionalità dell'evento causato da terzi, è stato gestito mediante la tempestiva attivazione di tutte le attività tecniche necessarie, anche di natura straordinaria, finalizzate all'individuazione dell'anomalia e al ripristino del servizio, attraverso attività di diagnosi e interventi on field. Inoltre, il gestore della rete (FIBER COP) ha attivato la specifica procedura di "danno da terzi", con avvio delle conseguenti azioni nei confronti del soggetto responsabile dei lavori. Al contempo, con riferimento al disservizio occorso, infine, è importante sottolineare che non può essere addotto come esimente la circostanza che la tempistica di risoluzione del guasto ha richiesto il coinvolgimento di FIBERCOP, in qualità di società proprietaria della rete telefonica coinvolta. In altri termini la lunga tempistica di risoluzione del guasto non può essere addossata a FIBERCOP in quanto è lo stesso operatore che decide di avvalersi di un determinato fornitore ed i "rischi" connessi a questa scelta non possono essere caricati all'istante. L'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo (Delibera 3/2026 Corecom Marche). Quindi ai sensi dell'articolo 1218 c.c. e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (Sent. Cass. Civ. S.U. 06 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto deve per l'effetto ritenersi provato l'inadempimento contrattuale dell'operatore e il diritto dell'utente a vedersi riconosciuto l'indennizzo per l'interruzione del servizio di cui all'articolo 6, comma 1, del Regolamento Indennizzi. Relativamente a quanto detto si rammenta inoltre che l'art. 13, comma 1, del Regolamento Indennizzi stabilisce che "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". Poiché il primo messaggio di presa in carico della segnalazione di guasto è il 20 gennaio 2026 e la data di avvenuto ripristino è il 06 febbraio 2026, per una utenza residenziale, considerando 14 giorni di interruzione (16 di interruzione detratti i 2 giorni previsti per la riparazione dei guasti dalle Condizioni Generali di Contratto agli atti). In merito alla richiesta sub 1) l'indennizzo, pertanto, andrà calcolato moltiplicando per i 14 giorni riconosciuti il parametro giornaliero di Euro 14,00 (derivante dalla somma di Euro 6,00/die per l'interruzione del servizio voce + Euro 8,00/die per l'interruzione del servizio Fibra) per complessivi Euro 224,00. In merito alla richiesta sub 2) la richiesta non è accoglibile in quanto risulta assorbita dal punto sub 1). Trattandosi di parziale accoglimento, il valore del decisum è pari a Euro 224,00.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/03/2026, è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'importo complessivo di Euro 224,00 (duecentoventiquattro/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/Bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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