

DELIBERA N. 10/2026

**XXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/796978/2025)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 25/03/2026;

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 “*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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle 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*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXX del 09/12/2025 acquisita con protocollo n. 0317089 del 09/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXXXXXX, codice fiscale XXXXXXXXXXXX, quale titolare di un contratto di telefonia fissa con l'operatore TIM S.p.a., linea telefonica n. 0XXXXXX85, con abbonamento Tim Premium Mega con opzione Voce, al costo complessivo di € 40,70/mese, comprendente connessione ad internet oltre a chiamate verso fissi e cellulari nazionali illimitate, rappresentato dall'Avv. XXXXXXXX, mediante formulario UG/782712/2025 del 08.10.2025, si rivolgeva al Co.re.com. della Basilicata, rappresentando che a far data dal 19 giugno 2025 segnalava l'interruzione dei servizi di telefonia a carico della propria linea telefonica, in entrata ed uscita, nonché della connessione internet, con conseguente impossibilità anche di invio e/o ricezione anche di comunicazioni a mezzo pec e mail ordinarie; la segnalazione in discorso veniva reiterata in data 11.08.2025 nonché perdurando il disservizio anche il giorno 06.10.2025.

Pertanto richiedeva:

1. Riattivazione del servizio di telefonia fissa e connessione internet;
2. Rimborso degli importi corrisposti con le fatture emesse dal momento della segnalazione del disservizio (19.06.2025) sino alla risoluzione dello stesso;
3. Indennizzi per € 800,00.

Il Sig. XXXXXXXX, nelle more dell'espletamento del tentativo di conciliazione, in data 15.10.2025 ha presentato istanza di adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi degli articoli 5 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, in riferimento alla presente controversia.

In data 20.10.2025 veniva emesso provvedimento temporaneo con il quale il CORECOM Basilicata, ritenendo che sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite ricorrevano i presupposti per l'adozione del provvedimento richiesto dal Sig. Martino Michele, ha disposto nei confronti dell'operatore e per esso alla società Fibercop S.p.A. di cui Tim si avvale come operatore di rete, il ripristino della linea telefonica entro le successive 48 ore dalla comunicazione del provvedimento.

Il disservizio veniva risolto soltanto in data 19/11/2025.

Il tentativo di conciliazione, dopo vari rinvii, viene esperito in data 26.11.2025 dinanzi al funzionario CO.RE.COM. Le parti, entrambe presenti, intervengono esponendo le loro ragioni.

La procedura si conclude, come da verbale, con esito negativo. In data 09.12.2025, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, nella quale, chiedeva:

1. Rimborso degli importi corrisposti con le fatture emesse dal momento della segnalazione del disservizio (19.06.2025) sino alla risoluzione dello stesso per un totale di € 244,20;
2. Indennizzo per interruzione completa del servizio imputabile all'operatore per ciascun servizio non accessorio, durato complessivamente giorni 153, secondo quanto previsto dall'art. 6 Allegato A Delib. AGCOM n. 347/18/CONS, pari ad € 1.836,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.a. faceva pervenire la memoria difensiva, datata 22.01.2026, nella quale in via preliminare eccepiva "l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione" nel merito ammetteva il disservizio denunciato dal Sig. XXXXXXX di mancanza di linea telefonica che veniva però imputato alla società Fibercop S.p.A. a cui Tim ha affidato la gestione della rete infrastruttura telefonica "il disservizio segnalato dall'istante a decorrere dal mese di giugno 2025 risulta ascrivibile a problematiche di natura tecnica insistenti sulla rete di accesso, infrastruttura non rientrante nella disponibilità diretta della convenuta ma facente capo all'operatore di rete Fibercop S.p.A.".

Di conseguenza la TIM S.p.a. in tale memoria insisteva per il rigetto dell'odierna richieste, ritenendole tutte assolutamente infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

L'eccezione preliminare formulata dall'operatore "d'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione" è infondata.

Difatti, dalla disamina delle due domande, emerge che l'istante ha rispettato la simmetria tra il contenuto della domanda di conciliazione e quello della successiva domanda definizione del procedimento.

Nel merito la presente controversia ha ad oggetto la ritardata risoluzione del guasto della linea telefonica fissa dell'istante segnalata all'operatore in data 19.06.2025, reiterata in data 11.08.2025 e in data 06.10.2025; in dette segnalazioni l'istante evidenziava l'interruzione dei servizi di telefonia a carico della propria linea telefonica fissa, sia in entrata che in uscita, nonché della connessione internet, con conseguente impossibilità di utilizzo dei relativi servizi.

Il Sig. XXXXXXXXXX era quindi costretto ad attivare la procedura di conciliazione UG/782712/2025 del 08.10.2025, di fronte al Co.re.com. della Basilicata e nelle more della conciliazione, perdurando il disservizio, attivava la procedura temporanea GU5/784110/2025 del 20/10/2025 che portava all'emissione del provvedimento temporaneo con il quale il CORECOM Basilicata disponeva il ripristino della linea telefonica entro le successive 48 ore dalla comunicazione del provvedimento. Il disservizio veniva risolto soltanto in data 19/11/2025.

L'operatore nella propria memoria difensiva confermava le varie segnalazioni di guasto ricevute dall'istante ed ammetteva i disservizi lamentati dal Sig. XXXXXX ma imputava la responsabilità dei medesimi alla società Fibercop S.p.A. a cui Tim ha affidato la gestione della rete infrastruttura telefonica. Orbene, relativamente al malfunzionamento lamentato, preliminarmente si rammenta che in base alla giurisprudenza e le linee guida AGCOM, l'operatore non può esonerarsi dalla responsabilità invocando il fatto che il guasto o il ritardo dipenda da una società terza (come aziende fornitrici di infrastrutture o partner commerciali); la responsabilità legale e contrattuale ricade comunque sull'operatore telefonico, in quanto titolare del contratto di servizio sottoscritto dall'utente.

L'operatore, quindi, risponde dell'operato dei propri ausiliari o fornitori. La direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati

da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 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 consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Va tuttavia richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. A ciò si aggiunga 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", mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: "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".

Come già anticipato, dalla disamina degli atti risulta che l'istante abbia provveduto a segnalare i disservizi lamentati in data 19.06.2025 reiterata in data 11.08.2025 e in data 06.10.2025; l'operatore, nella propria memoria difensiva, ha confermato le varie segnalazioni di guasto ricevute dall'istante ed ammesso i disservizi lamentati dal Sig. XXXXXXXX. Pertanto, la tesi dell'utente in ordine all'interruzione dei servizi di telefonia a carico della propria linea telefonica, in entrata ed uscita, nonché della connessione internet dal 19/06/2025 è da ritenersi fondata sino al 19/11/2025 data di ripristino del servizio da parte del gestore.

Nel caso di specie, Tim non ha prodotto documentazione istruttoria idonea ad attestare il carattere eccezionale dell'evento tale da poterlo qualificare come causa di forza maggiore; inoltre, in quest'ultimo caso, l'operatore deve anche fornire la prova di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà riscontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici. Pertanto, in virtù di quanto sin qui esposto, si può quindi ritenere accertata la responsabilità del disservizio in capo al gestore. Il periodo di disservizio oggetto di doglianza si ritiene utilmente riconducibile al periodo compreso tra le date del 19/06/2025 ed il 19/11/2025 (data di comunicazione dell'avvenuta riattivazione del servizio da parte del gestore). A tal riguardo, l'art. 6, comma 1, del Regolamento Indennizzi di cui alla Del.

73/11/CONS e s.m.i. prevede: “In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 6 per ogni giorno di malfunzionamento”; nel caso di specie il disservizio interessa sia la linea voce che il servizio internet. L’art. 15 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico Tim prevede, inoltre, che:” TIM fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 7 giorni su 7. 2. TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che non vengono tempestivamente riparati”. Pertanto, in applicazione alle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l’istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall’avvenuta conoscenza del disservizio medesimo ed in mancanza di documentazione prodotta dall’operatore in ordine alla corretta regolarità dei servizi, si ritiene che l’istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 21/06/2025 (vale a dire 2 giorni dopo la data di avvenuto reclamo ex art. 15 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico Tim) al 19/11/2025 (giorno di conclusione del disservizio comunicato dal gestore), per un periodo totale di 152 giorni, la somma pari ad euro 912,00 (€ 6,00 x 152gg) da moltiplicarsi x2 in quanto il disservizio ha interessato due servizi non accessori – Voce e Internet, ai sensi e per gli effetti dell’art. 6, comma 1, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i. per una somma totale di € 1.824,00. Infine non può essere accolta la richiesta di “Rimborso degli importi corrisposti con le fatture emesse dal momento della segnalazione del disservizio (19.06.2025) sino alla risoluzione dello stesso per un totale di € 244,20” in quanto l’art. 22, commi 1 e 3 delle Condizioni Generali di abbonamento al servizio voce e dati di TIM prevede che: “1. I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura devono essere segnalati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente. Le suddette segnalazioni possono essere effettuate al Servizio Clienti 187 o inviate mediante le altre modalità indicate nella Carta dei Servizi. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa. Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in Fattura gli addebiti oggetto di reclamo, TIM sospende, fino alla comunicazione dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli Articoli 19 e 20. 3. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente entro 30 Giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto”. In atti non sono presenti reclami da parte del Sig. XXXXXX contro l’operatore volti alla contestazione delle fatture emesse ma vi sono solo le copie delle fatture di cui si chiede il rimborso. In ragione, pertanto, della mancata produzione dei reclami finalizzati alla contestazione delle fatture emesse, la richiesta di rimborso non risulta essere meritevole di accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e dalla documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXXX, si propone, in parziale accoglimento dell'istanza del 09.12.2025 avanzata dalla Sig. XXXXXXXX, codice fiscale XXXXXXXXXX, titolare dell'utenza telefonica n. 0XXXXXX85, per il tramite dall'Avv. XXXXXXXXX, nei confronti di TIM S.p.a., che l'Operatore provveda a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo di euro 1.824,00 (milleottocentoventiquattro/00), ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 1, di cui al Regolamento Indennizzi ex Del. 73/11/CONS ss. mm. e ii. per l'interruzione del servizio voce ed internet dal 19/06/2025 al 19/11/2025.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Potenza, 25/03/2026

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta Mitidieri

