

DELIBERA N. 19

**XXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/742997/2025)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 12/09/2025;

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 Assemblies 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 XXXXXXXXXXXX del 26/03/2025 acquisita con protocollo n. 0077621 del 26/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra XXXXXX, codice fiscale XXXXXXXXXXXN, quale titolare di un contratto di telefonia fissa con l'operatore TIM S.p.a., linea telefonica n. 0XXXXXX83, rappresentata dall'Avv. XXXXXXXX, mediante formulario UG/726386/2025 del 13.01.2025, si rivolgeva al Co.re.com. della Basilicata, rappresentando che periodicamente, si manifestavano continui disservizi sulla propria utenza telefonica dovuti a discontinuità e mancanza di linea.

I descritti disservizi venivano segnalati nel corso degli anni al gestore, più e più volte, con reclami scritti, procedure in Corecom e Agcom, ma nessun intervento risolutivo e duraturo di riparazione è stato realizzato dal gestore TIM. La Sig.ra XXXXX ha lamentato che dal 20 Dicembre 2024 era senza linea telefonica, nonostante la regolarità dei suoi pagamenti e numerosi solleciti telefonici al servizio clienti Tim; né aveva avuto alcuna risposta al reclamo scritto dell'08/01/2025 inviato via pec alla società TIM dall'Avv. XXXXXXXXXXXXXXXX.

Pertanto richiedeva:

- 1) Ripristino immediato della linea telefonica;
- 2) Rimborso/Indennizzo di €. 500,00.

La Sig.ra XXXXXXXX, nelle more dell'espletamento del tentativo di conciliazione, in data 17.01.2025 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 27.01.2025 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 dalla Sig.ra XXXXXXXX, ha disposto nei confronti dell'operatore il ripristino della linea telefonica entro le successive 48 ore dalla comunicazione del provvedimento.

Il tentativo di conciliazione viene esperito in data 30.01.2025 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 26.03.2025, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, nella quale, riportandosi al formulario UG/726386/2025, chiedeva il Rimborso/Indennizzo di €. 500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.a. faceva pervenire la memoria difensiva, datata 06.05.2025, nella quale rappresentava, innanzitutto, l'infondatezza delle doglianze descritte dall'utente circa i continui disservizi sulla linea telefonica. Ammetteva il disservizio denunciato dalla Sig.ra XXXXX di mancanza di linea telefonica che veniva però riscontrato solo in data 21/01/2025 a seguito dell'apertura della procedura temporanea GU5/727852/2025 del 17.01.2025; detto disservizio, secondo quanto riferito dall'operatore, "era dipeso dal trancio del cavo telefonico da parte di ignoti per la cui risoluzione era necessario essere autorizzati da terzi (proprietari del terreno nel quale ricadeva il cavo)". Il disservizio veniva comunque risolto in data 05/02/2025.

A parere dell'operatore la risoluzione del disservizio era avvenuta nei tempi contrattualmente previsti in virtù di quanto stabilito dall'art.15 delle C.G.A. che recita: "Telecom si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati.....fermo restando che TIM non è in nessun caso responsabile se il ritardo è attribuibile a forza maggiore o a eventi non direttamente attribuibili alla stessa TIM.".

Nel merito eccepiva l'inammissibilità di ogni richiesta indennizzo per il mancato assolvimento dell'onere probatorio e di allegazione a sostegno della responsabilità del gestore telefonico. Di conseguenza la TIM S.p.a. in tale memoria insisteva per il rigetto dell'odierne 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.

La presente controversia ha ad oggetto la ritardata risoluzione del guasto al servizio voce della linea telefonica fissa dell'istante segnalata all'operatore con pec dell'08.01.2025 nella quale l'istante evidenziava la mancanza di linea telefonica alla propria utenza dal 20.12.2024 chiedendone il ripristino.

L'operatore, al contrario, ha dichiarato che da verifiche interne, non risultavano a sistema malfunzionamenti che abbiano impedito alla parte istante la regolare e continua fruizione del servizio voce attiva sull'utenza n. 0XXXXXX83, né la presenza di reclami o segnalazioni.

Soltanto dopo l'apertura della procedura temporanea GU5/727852/2025 del 17.01.2025 l'operatore in data 21/01/2025 rilevava il malfunzionamento della linea dell'istante che provvedeva a risolvere in data 05/02/2025.

Orbene, relativamente al malfunzionamento lamentato, preliminarmente si rammenta che in base alla 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 depositati risulta che l'istante abbia provveduto a segnalare i disservizi lamentati tramite pec dell'08.01.2025 che ha prodotto in atti.

Il documento in proposito depositato dall'utente non risulta in concreto smentito dal gestore che si limita solo a dichiarare in memoria di non aver mai ricevuto segnalazioni.

A testimonianza della propria tesi, infatti, ben avrebbe potuto/dovuto Tim depositare documentazione (schermate, traffico voce e dati registrato, ecc.) atta a dimostrare nei fatti l'asserito normale funzionamento del servizio e, dunque, l'utilizzo dello stesso da parte dell'istante nella presente sede, invece, da quest'ultimo contestati. In assenza, pertanto, di elementi prodotti dal gestore nel senso sopra precisato, la tesi dell'utente in ordine all'isolamento totale del servizio voce dal 20/12/2024 è da ritenersi fondata sino al 05/02/2025 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.

L'Operatore da parte sua non ha fornito la prova di avere adeguatamente informato l'Utente delle difficoltà riscontrate nell'adempimento dell'obbligazione, né il comportamento dello stesso può essere semplicemente giustificato dalle tempistiche relative al rilascio delle autorizzazioni da parte di terzi per provvedere alla riparazione.

Preme evidenziare che era comunque onere dell'Operatore rendere edotto l'utente delle eventuali circostanze impeditive e non attendere che lo stesso si attivasse tramite l'apertura della procedura temporanea GU5/727852/2025 del 17.01.2025 per avere notizie sul ritardo per il ripristino della linea telefonica.

Il ritardo nel ripristino della funzionalità della linea telefonica, dunque, parrebbe riferibile, almeno nella sua fase iniziale, all'inerzia serbata da parte di Tim nella gestione della procedura di ripristino. Sul punto, si rammenta che è onere dell'Operatore dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli

amministrativi e/o tecnici incontrati. Pertanto, in virtù di quanto sin qui esposto, si può quindi ritenere accertata la responsabilità del disservizio in capo al gestore.

Il periodo di isolamento oggetto di doglianza si ritiene utilmente riconducibile al periodo compreso tra le date del 20/12/2024 ed il 05/02/2025 (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".

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 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 10/01/2025 (vale a dire 2 giorni dopo la data di avvenuto reclamo ex art. 15 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico Tim) al 05/02/2025 (giorno di conclusione del disservizio comunicato dal gestore), per un periodo totale di 26 giorni, la somma pari ad euro 156,00 (centocinquantesi/00), 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. (€ 6,00 x 26gg) .

Infine, nessun altro indennizzo, può essere riconosciuto all'utente visto che l'operatore ha dato riscontro al reclamo inviato con pec dell'08/01/2025, già in data 30/01/2025 prima udienza di conciliazione in cui le parti si sono parlate e quindi, nei tempi previsti dalla Carta dei servizi TIM, ossia entro i 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

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. XXXXXX, si propone, in parziale accoglimento dell'istanza del 26.03.2025 avanzata dalla Sig.ra XXXXXX, codice fiscale XXXXXXXXXXN, titolare dell'utenza telefonica n. 0XXXXXXX83, 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 156,00 (centocinquantasei/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 dal 10/09/2024 al 05/02/2025; .

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, 12/09/2025

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta Mitidieri

