

DELIBERA N. 20/2026

**XXXXXXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/807458/2026)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 17/04/2026;

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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 25/01/2026 acquisita con protocollo n. 0023513 del 25/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente XXXXXXXXXXXXXXXX (C.F. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX), in qualità di titolare dell'utenza fissa n. 097XXXXXX, ha presentato istanza di definizione della controversia in data 25.01.2026, ai sensi degli articoli 14 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. In precedenza era stato esperito tentativo obbligatorio di conciliazione avanti al CORECOM Basilicata (procedimento UG/780491/2025), concluso con verbale di mancato accordo ai sensi dell'articolo 9 del citato Regolamento in data 13.01.2026.

La parte istante rappresenta che, dal 18/09/2025, a seguito di lavori di sostituzione del cavo misto rame con cablaggio in fibra ottica da parte di tecnici incaricati dalla TIM, la connessione è completamente assente, poiché i lavori sono stati sospesi senza essere portati a termine. Nonostante numerosi solleciti agli operatori TIM (187) e alla ditta esecutrice (Fibercop) e per quanto già esperito il precedente procedimento, il servizio non è mai stato ripristinato. L'utenza veniva utilizzata per motivi lavorativi e per la sicurezza dell'abitazione.

La contestazione principale consiste nel fatto che, malgrado la persistente assenza di servizio dal 18/09/2025, TIM ha continuato ad addebitare integralmente le fatture mensili tramite RID/SEPA (debito diretto in conto corrente), senza operare alcun rimborso, sospensione, storno o proposta alternativa che garantisse la continuità della connessione.

Richieste puntuali:

- Rimborso integrale di tutte le fatture da settembre 2025 a oggi;
- Risarcimento dei danni derivanti dalla mancata fruibilità della linea (utilizzo lavorativo e sicurezza dell'abitazione);
- Ripristino immediato della linea o soluzione alternativa efficace.

L'utente evidenzia come la compagnia telefonica abbia agito con superficialità nella gestione sia dei lavori che del successivo disservizio, aggravando la situazione con l'addebito continuativo dei costi di servizio non fruito. L'istante lamenta la totale mancanza di riscontro sia da TIM che da Fibercop, ritenendo la situazione insostenibile e priva di giustificazione sotto il profilo della buona fede contrattuale e della tutela del consumatore.

L'istanza e le successive comunicazioni sono avvenute tramite piattaforma ConciliaWeb, regolarmente sottoscritte tramite OTP, con allegata documentazione identificativa e copia delle comunicazioni via PEC a TIM.

2. La posizione dell'operatore

TIM S.p.A., in persona del procuratore Dott. XXXXXXXXX e difesa dagli Avvocati XXXXXX e XXXXXXXXXXXXX, ha depositato memoria difensiva con la quale:

- Riconosce la contestazione relativa alla sospensione del servizio in pari data (18/09/2025) a seguito dei lavori di cablaggio fibra non debitamente conclusi;
- Rileva l'indeterminatezza della domanda di rimborso fatture, contestando che l'utente non avrebbe chiaramente specificato quali fatture siano oggetto di richiesta e che non risulterebbe fornita la prova effettiva del pagamento;
- Ribadisce che in assenza di prova, la richiesta di rimborso delle fatture è da ritenersi infondata;
- Eccepisce l'inammissibilità della domanda risarcitoria nella presente sede, riservando la relativa questione al Giudice Ordinario;
- Domanda, infine, il rigetto integrale dell'istanza della parte avversa.

Sintesi delle risultanze istruttorie documentali

Dalla documentazione bancaria e contabile prodotta in atti (estratti conto e quietanze), risulta quanto segue:

Fattura TIM	Mese di riferimen to	Data emissio n e	Import o (€)	Data addebito/SEPA	Esito Pagamento
RT0482XXXX	Settembre 2025	16/09/20 25	47,68	08/10/2025	Pagata
RT0541XXXX	Ottobre 2025	16/10/20 25	47,68	10/11/2025	Pagata
RT060XXXX	NovembrE 2025	16/11/20 25	47,68	08/12/2025	Pagata
RT0660XXXX	Dicembre 2025	16/12/20 25	47,68	08/01/2026	Pagata
RT0005XXXX	Gennaio 2026	16/01/20 26	47,68	09/02/2026	Pagata
RT0115XXXX	Febbraio 2026	22/02/20 26	46,46	<DATO_MANC AN TE>	<DATO_MANCAN TE>

Totale fatture pagate da settembre 2025 a gennaio 2026: $5 \times 47,68 = € 238,40$ (N.B.: *il pagamento della fattura di febbraio 2026 non risulta ancora documentato negli estratti di pagamento SEPA allegati*).

La copia degli estratti conto mostra addebiti diretti mensili (SEPA/DD) intestati a favore di TELECOM ITALIA SPA, riferiti ai suddetti importi e periodi, con rilievo della causale “Addebito SEPA DD”.

3. Motivazione della decisione

L’istanza di XXXXXXXXXXXX è procedibile ai sensi dell’art. 14 del Regolamento allegato alla Delibera 203/18/CONS, essendo stata preceduta da regolare tentativo di conciliazione, concluso con verbale di mancato accordo.

La documentazione a sostegno delle pretese risulta puntualmente fornita, con:

- dettagli delle fatture addebitate mensilmente dal 18/09/2025 (data di inizio interruzione);
- riscontri oggettivi degli addebiti tramite RID/SEPA, riconducibili al mandato sottoscritto;
- produzione di fatture quietanzate e relativi importi.

In merito alle regole di settore (AGCOM) sulla sospensione/interruzione del servizio ai sensi dell'art. 6 Regolamento AGCOM indennizzi (Delibera n. 347/18/CONS), in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, è dovuto un indennizzo di 6 euro per ogni giorno d'interruzione, fatto salvo il rimborso delle somme indebitamente corrisposte.

L'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo qualora risulti provato che la mancata somministrazione del servizio sia stata causata da un guasto sulla rete, non tempestivamente risolto dall'operatore. Inoltre, la mancata somministrazione del servizio rende indebita ogni richiesta di pagamento per il suddetto servizio, venendo meno il rapporto sinallagmatico tra le parti del contratto. Ne deriva l'obbligo per l'operatore di rimborsare all'utente quanto percepito in relazione ai giorni di disservizio. (*Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 46/11*).

Si evidenzia che dalla documentazione prodotta da TIM spa risulta che l'operatore ha fornito parziale prova di aver informato l'utente delle eventuali difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, al fine di dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente ai propri obblighi contrattuali, senza tuttavia risolvere la problematica e senza stornare somme per servizi mai fruiti dall'utente.

Pertanto, si propone di calcolare il periodo di interruzione come di seguito:
dal 18 settembre 2025 – al 25 febbraio 2026 (data ultima fattura o data domanda definizione).

- Dal 18/09/2025 al 25/02/2026 = 160 giorni;
- Indennizzo base: € 6 x 160 giorni = € 960,00 ridotti della metà a € 480,00 a fronte dei tentativi di risoluzione del malfunzionamento messi in atto dall'operatore;
- Rimborso somme indebitamente corrisposte: Fatture da settembre 2025 a febbraio 2026 (€ 284,86);
- Somme totali riconoscibili: Indennizzo per interruzione servizio per la metà + rimborso fatture corrisposte per servizio non fruito.

Si rileva, infine, che le domande di parte istante volte ad ottenere “rimborsi o indennizzi” quantificati contengono implicite pretese risarcitorie, le quali ai sensi del Regolamento,

esulano dalle competenze dell'Autorità, rientrando le stesse invece tra le competenze del Giudice ordinario. Pertanto, tali richieste non possono trovare accoglimento. Da ultimo, nulla si dispone per le spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni e delle regole di settore 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 25.01.2026 da parte dell'utente, sig.ra XXXXXXXXXXXX nei confronti di TIM spa:

- l'accoglimento integrale della domanda dell'utente in ordine al rimborso delle fatture pagate nei mesi in cui il servizio è risultato completamente interrotto e non fruito (da settembre 2025 a gennaio 2026), con emissione di nota di credito sulle mensilità coinvolte, ai sensi dell'art. 3 Regolamento indennizzi AGCOM (347/18/CONS) per un totale documentato pari a 238,40 euro (oltre la parte relativa a febbraio 2026 qualora quest'ultima risultasse effettivamente saldata in corso di procedimento e comprovata da ulteriore documentazione bancaria da produrre)
- indennizzare parzialmente da parte di TIM spa, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro € 480,00 (ridotta della metà dalla somma intera di € 960,00 così come calcolata da art. 6, comma del Regolamento sugli indennizzi dell'Allegato A della Delibera 347/18 CONS) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio, per le motivazioni su esposte;
- regolarizzare la posizione amministrativa-contabile e fiscale della parte istante, garantendo la cessazione di ogni sollecito e attività di recupero sulle stesse somme;
- fornire riscontro documentale dell'avvenuto storno/rimborso a CORECOM Basilicata e all'utente entro il termine di legge.

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, 17/04/2026

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta Mitidieri

