

DELIBERA N. 26/2025

**XXXXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/769982/2025)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 03/12/2025;

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 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 XXXXXXXXXX del 07/08/2025 acquisita con protocollo n. 0201286 del 07/08/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra XXXXXXXX, nata a San Mauro Forte (MT) il XXXXX, c.f. CSXXXXXXXXXXXXXXXXXXM, e residente in XXXXXX (XX) alla Via XXXXXXXX n. 2, con dimora in XXXXXXXX (XX) alla via XXXXXXXX n. 4, quale titolare di un contratto di telefonia di tipo privato con l'operatore TIM s.p.a., sull'utenza fissa XXXX 6XXXX1, rappresentata dall'Avv. XXXXXXXX, mediante formulario UG/758579/2025 del 12.06.2025, si rivolgeva al Co.Re.Com. della Basilicata rappresentando un malfunzionamento sulla linea telefonica indicata avvenuto tra il 2024 e il 2025 con diafonia ossia interferenza con altra linea di altra utenza con sovrapposizione di voci e relativa violazione della riservatezza, aggiungendo che in data 15/08/2024, in seguito ad altro malfunzionamento, nonostante il sollecito per la riattivazione, non veniva ripristinato il servizio.

Seguivano una serie di contestazioni telefoniche al 187 e anche a mezzo racc. A/R, e altre per annullamento delle fatture successive per mancata fruizione del servizio e richiesta di risarcimento danni per malfunzionamento della linea, violazione della riservatezza nella diafonia/sovrapposizione di linea. All'udienza di conciliazione svoltasi il 10.07.2025 dinanzi al funzionario Co.Re.Com. responsabile del procedimento veniva redatto un verbale di mancato accordo. In data 07.08.2025 l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, nella quale, riportandosi al formulario UG/758579/2025, pertanto richiedeva:

- a) di considerare risolto il rapporto contrattuale relativo all'utenza telefonica fissa 0XXXXXXXX15 con decorrenza dal mese di Agosto 2024 per grave inadempimento della TIM Spa;

- b) di annullare tutte le fatture e posizioni contabili per il periodo di non idonea fruizione del servizio con l'emissione delle relative note di credito;
- c) di trasmettere copia del rapporto degli interventi tecnici per gli accadimenti esposti e contestati;
- d) di corrispondere la somma di € 652,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento e interruzione della linea;
- e) di corrispondere la somma di € 1.800,00 per risarcimento danni; f) di corrispondere € 100,00 per spese e compensi legali.

In data 10.10.2025 l'utente provvedeva a depositare la propria memoria di replica nella quale specificava ulteriormente le proprie richieste come testualmente segue:

1) che la Telecom Italia Spa, in persona del suo legale r.p.t., è tenuta a liquidare , tramite assegno o bonifico, in favore della istante XXXXXXXX, per le causali di cui in narrativa le seguenti somme:

a) Euro 552,00 a titolo di indennizzo per disservizi difficoltà di comunicazione per diafonia dal 31/03/2024 (data riconosciuta anche da controparte) fino al 15/06/2025 (gg. 75 x euro 7,80/indennizzo giornaliero ai sensi del punto 3.2 e per tutti gli altri punti previsti della carta servizi telecom (gg. del servizio voce, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; nonché Euro 234,00 (gg. 30 dal 12/06/2025 al 13/07/2025); nonché € 180,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; Euro 150,00 per le spese di procedura che pur essendo priva dal contributo e bolli comunque ha comportato un grande sforzo difensivo anche per la presente memoria di replica.

2) Che la Telecom Italia Spa, in persona del suo legale r.p.t., sarà tenuta all'annullamento di tutte le fatture da marzo 2024 fino a agosto 2024 in poi con l'emissione e la trasmissione delle relative note di credito e restituzione dei relativi corrispettivi già pagati.

3) Che la Telecom Italia Spa, in persona del suo legale r.p.t., è tenuta a revocare qualsiasi procedura di recupero credito per tutti i fatti oggetto del presente procedimento e per tutti quelli connessi o riferibili allo stesso;

4) Con La società Telecom Spa, in persona del suo legale r.p.t., è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della relativa richiesta delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. 3. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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. 4.

5) Facendo salva la possibilità per le utenti di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danni subiti, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM s.p.a. faceva pervenire la propria memoria difensiva, nella quale rappresentava preliminarmente che le eventuali richieste eccedenti la domanda trattata dinanzi al Co.Re.Com. devono essere considerate improcedibili in quanto per le stesse non veniva assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. In via principale affermava l'infondatezza delle doglianze descritte dall'utente e dichiarava che i disservizi lamentati non configuravano una situazione di guasto continuativo, bensì episodi distinti e circoscritti, ciascuno dei quali veniva gestito e risolto entro i termini tecnici previsti.

La società TIM s.p.a., rilevava che non risultavano evidenze o segnalazioni formali che confermassero la presenza di fenomeni di diafonia o sovrapposizione di linea con violazione della riservatezza. Nel corso dell'udienza tenutasi dinanzi al Corecom, la società TIM s.p.a. formulava un'offerta conciliativa pari a € 250,00 quale riconoscimento forfettario per i disagi lamentati dall'utente, in un'ottica di composizione bonaria della controversia, senza alcuna ammissione di responsabilità.

L'utente rifiutava l'offerta. La società TIM S.p.a. chiedeva di rigettare le richieste dell'utente e ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che 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 e nei limiti che seguono.

L'utente nei suoi atti ha allegato delle prove inconfutabili che provano i disservizi lamentati: testimonianze scritte di persone che negli stessi periodi indicati hanno riscontrato malfunzionamenti e anomalie; la delibera n. 17/2025 del Co.Re.Com Basilicata relativa alla definizione di una controversia analoga il cui utente è un concittadino della sig.ra Cassano che abita nella medesima zona interessata dai malfunzionamenti negli stessi periodi contestati; la comunicazione email inviata al tecnico della TIM con relativa risposta dello stesso che attesta che il suo intervento non era stato risolutivo della problematica.

Relativamente alla fattispecie del caso in esame, indipendentemente dalle segnalazioni e dai reclami inoltrati dall'istante, il gestore ha riconosciuto il malfunzionamento sulla linea fissa dell'utente.

In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte di servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo l'orientamento consolidato della stessa Autorità, 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 di linea telefonica e/o la mancata risoluzione definitiva del disservizio 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.

Sul punto, inoltre, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (v. per tutte Cass. SS.UU. numero 13533 del 30/10/2001), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex articolo 1218 cod. civ., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali del contratto o dalla carta servizi.

Nel caso di specie l'esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura del disservizio subito, che sotto il profilo della durata dello stesso, consentono di sostenere che vi sono stati malfunzionamenti che hanno impedito l'erogazione del servizio. Inoltre, l'operatore non ha dimostrato di aver ripristinato completamente la funzionalità del servizio. In altri termini l'operatore per escludere completamente la propria responsabilità avrebbe dovuto dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da problematiche tecniche non causate da colpa dello stesso ma, agli atti, non risulta depositato alcun rapporto tecnico circa la motivazione degli interventi effettuati, anche in relazione ai soli 4 interventi effettuati, ma non tutti risolutivi, pertanto, l'operatore non ha fornito la prova liberatoria circostanziando in modo pieno e completo anche in relazione alla colpa, la sussistenza di cause di non imputabilità dell'inadempimento.

In questi casi, peraltro, il gestore doveva anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento delle obbligazioni e non è da ritenersi sufficiente il mero richiamo formale ai motivi tecnici, bensì l'utente doveva essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto o attivarsi per agevolare la risoluzione tecnica del disservizio.

Sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto e non abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi, con conseguente corresponsione di un indennizzo a favore dell'utente (Delibera Agcom n. 3/10/CIR). Infatti, in base al consolidato orientamento dell'Autorità, "in assenza di riscontri probatori da parte dell'operatore, a fronte del ritardo lamentato dall'utente nella risoluzione del servizio, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore con conseguente corresponsione di un indennizzo a favore dell'utente" (cfr. Agcom delibera n. 4/10/CIR; Agcom delibera n. 1184/12/CIR; Agcom delibera n. 124/12/CIR; Agcom delibera n. 129/12/CIR; Corecom Lombardia Delibera n. 103/2022/DEF, delibera Agcom n. 116/11/CIR).

Dalla documentazione prodotta in atti emergono riferimenti dettagliati circa la durata dei malfunzionamenti che consentono una valutazione precisa in ordine alla liquidazione di un corretto indennizzo ai sensi dell'art. 6 All. A alla delibera n. 347/18/CONS - Regolamento indennizzi -come segue: € 24,00 (4gg x 6 euro dal 31.03.2024 al 04.04.2024); € 6,00 (1g x 6 euro dal 25.04.2024 al 26.04.2024); € 18,00 (3gg x 6 euro dal 13.05.2024 al 16.05.2024); € 18,00 (3gg x 6 euro dal 12.06.2024 al 15.06.2024); € 546,00 (91 gg x 6 euro dal 15.08.2024 al 14.11.2024) per un totale complessivo di € 612,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento e interruzione della linea.

Le ulteriori richieste modificate e formulate successivamente alla presentazione del formulario GU14/769982/2025 del 07.08.2025 non trovano accoglimento.

Si rileva 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, per quanto concerne le spese di procedura, richieste, appare equo liquidare a favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

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. XXXXXXXX, si propone, in parziale accoglimento dell'istanza del 07.08.2025 avanzata dalla sig.ra XXXXXXXX, nata a XXXXXXXX (XX) il XXXXXXXX, c.f.

CSXXXXXXXXXXXXXM, titolare di un contratto di telefonia di tipo privato con l'operatore TIM s.p.a., sull'utenza fissa XXXX 6XXXX1, che l'Operatore provveda a:

- a) indennizzare, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro € 612,00 come da art. 6 comma 1 dell'Allegato A della Delibera 347/18 CONS a titolo di indennizzo per malfunzionamento e interruzione della linea;
- b) stornare e annullare tutte le fatture e posizioni contabili per il periodo di non idonea fruizione del servizio con l'emissione delle relative note di credito.
- c) Ogni ulteriore richiesta di indennizzo da parte dell'istante va rigettata per le motivazioni ampiamente esposte, alle quali ci si riporta integralmente.
- d) In merito alle spese di procedura appare equo liquidare a favore della parte istante l'importo di euro 100,00 (cento/00).

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, 03/12/2025

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta
Mitidieri

