

DELIBERA N. 28/2025

**XXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/765411/2025)**

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 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 16/07/2025 acquisita con protocollo n. 0180325 del 16/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra XXXXXXXX, codice fiscale XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, quale titolare di un contratto di telefonia mobile per somministrazione dati inclusivo di IPAD con l'operatore TIM S.p.a., linea telefonica n. XXXXXXXXXX, rappresentata dall'Avv. XXXXXXXXXXXX, mediante formulario UG/762265/2025 del 01.07.2025, si rivolgeva al Co.re.com. della Basilicata, rappresentando che a far data dal 01.04.2024, l'utenza di cui è titolare l'istante iniziava a manifestare dei disservizi consistenti in frequenti perdite di connessione e totale assenza di linea in alcuni giorni.

Nonostante le svariate segnalazioni avanzate al servizio clienti Tim dalla sig.ra Latronico i predetti disservizi perduravano ininterrottamente fino al mese di febbraio 2025.

La Sig.ra XXXXXXXX faceva presente dette problematiche anche con reclamo scritto dell'08/05/2025 inviato via pec alla società TIM dall'Avv. XXXXXXXX XXXXXXXX. Pertanto richiedeva:

- 1) Storno debitoria;
- 2) Indennizzo per malfunzionamento del servizio;

- 3) Indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- 4) Quantificazione del Rimborso/Indennizzo in €. 700,00.

Il tentativo di conciliazione viene esperito in data 10.07.2025 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 16.07.2025, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, nella quale, riportandosi al formulario UG/762265/2025, chiedeva:

- 1) Storno debitoria;
- 2) Indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- 3) Indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- 4) Quantificazione del Rimborso/Indennizzo in €. 700,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.a. non svolgeva alcuna difesa non facendo pervenire nessuna memoria difensiva.

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 non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

Nel caso di specie l'istante contesta il malfunzionamento/interruzione dei servizi collegati alla linea telefonica XXXXXXXXXX dal 01.04.2024 fino a tutto il mese di febbraio 2025 e, in ragione di essa, chiede lo storno della fatturazione insoluta emessa da TIM

S.p.A. per il periodo che va dal 3° bimestre 2024 fino al 1° bimestre 2025 (come da fatture in atti) e, il riconoscimento dell'indennizzo per la mancata fruizione dei servizi collegati alla suddetta linea telefonica e per la mancata risposta ai reclami.

Orbene, relativamente al malfunzionamento/interruzione lamentato, l'istante dichiara di aver effettuato "svariate segnalazioni" tramite il servizio clienti Tim senza peraltro fornire in atti come prova gli estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente; infatti, se è pur vero, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia

al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018).

Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondare la verosimiglianza del reclamo telefonico. All'uopo, deve richiamarsi il costante orientamento dell'Agcom (ex multis delibera 70/12CIR) per cui: "la domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio su di lui incombente". L'unico reclamo di cui vi è prova è quello effettuato con pec del 08.05.2025 dall'Avv. XXXXXXXXXX ma tale reclamo è tardivo in quanto i disservizi lamentati non erano più presenti visto che gli stessi sono perdurati fino a tutto il mese di febbraio 2025 così come dichiarato dall'istante.

In proposito, l'art. 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: "1. 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".

Pertanto alcun indennizzo può essere riconosciuto all'istante mancando la prova della segnalazione dei disservizi effettuata all'operatore nei periodi in contestazione; l'unico reclamo valido è stato effettuato quando detti disservizi erano terminati per stessa ammissione di parte istante.

Va da sé che anche lo storno dell'insoluto non può trovare accoglimento difatti 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"

. Nel caso di specie, non può ritenersi che l'istante abbia adempiuto al suddetto onere, difatti agli atti del presente procedimento, non risulta documentato alcun reclamo volto alla contestazione delle fatture insolute di cui l'istante chiede lo storno.

In ragione, pertanto, della mancata produzione dei reclami finalizzati alla contestazione delle fatture emesse, la richiesta di storno dell'insoluto non risulta essere meritevole di accoglimento. Anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami non può trovare accoglimento in quanto come sopra evidenziato gli stessi non risultano provati l'unico documentato dell'08/05/2025 risulta tardivo ex art. 14 dell'All. A alla Delibera n. 347/18/Cons. in quanto i disservizi lamentati non erano più presenti visto che gli stessi sono perdurati fino al mese di febbraio 2025 così come dichiarato dall'istante.

Infine, si rileva che la domanda di parte istante volte ad ottenere “rimborsi o indennizzi”, 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, la domanda “Quantificazione del Rimborso/Indennizzo in €. 700,00” non può trovare accoglimento in questa sede.

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. XXXXXXXXXX, si propone, l’integrale rigetto dell’istanza del 16.07.2025 avanzata dalla Sig.ra XXXXX XXXXXX, codice fiscale XXXXXXXXXXXXXXXX, titolare dell’utenza telefonica n. XXXXXXXXXXXXXX, per il tramite dall’Avv. XXXXXXXXXXXX, nei confronti di TIM S.p.a. per le motivazioni sopra evidenziate.

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

